



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y productividad de los
trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Raquel Zapata Quispe

ASESOR:

Mgtr. Mario Rodolfo Sánchez Camargo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud

PERÚ -2018

Página del Jurado

.....
Dr. Cesar Humberto Del Castillo Talledo
Presidente

.....
Dra. Liza Dubois Paula Viviana
Secretario

.....
Mgtr. Teresa Campana Añasco
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por su inmenso amor, protección, darme un día más de vida y colmarme de bendiciones.

A mis preciados padres Leonidas y Gloria, que son los motivadores de mi anhelo de progresar y con su apoyo incondicional brindaron fortaleza moral y espiritual.

Agradecimientos

A la universidad César Vallejo, con especial mención a su fundador Dr. Cesar Acuña Peralta por brindarme la ocasión del de superarme profesionalmente, fomentando la investigación científica.

A los trabajadores del centro de salud Santa María de Huachipa que brindaron su tiempo y espacio para la realización de la investigación.

Declaración de autenticidad

Yo, Raquel Zapata Quispe, alumna del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud 2015 – I, perteneciente a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, identificada con DNI N°-45510252, con la presente investigación denominada “Compromiso Organizacional y productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de Salud, Lima-2016”.

Expreso bajo juramento que:

- 1.- Es de mi creación la elaboración de la presente tesis.
- 2.- Para las fuentes consultadas acaté las referencias de citas y los criterios internacionales. De manera que; ni parcial, ni totalmente, la presente tesis no fue plagiada.
- 3.- La presente tesis no fue presentada ni publicada con anterioridad; en otras palabras, no ha sido auto plagiado para obtener un título profesional o algún grado académico previo.
- 4.- Los datos presentados en la presente tesis no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados por tanto son verídicos los resultados y por tanto son contribuciones a la realidad investigada, los datos que se presenten en la presente tesis.

De comprobarse la infracción de fraude (datos falsos), plagio (información sin hacer referencia a los autores), auto plagio (mostrar como inédito una investigación de mi propiedad teniendo en cuenta que fue difundido), piratería (información ajena manejada ilícitamente) o falsificación (manifestar con falsedad el pensamiento de otros autores), acepto las penalidades y los efectos que deriven mi acción; sometiéndome al vigente reglamento de la Universidad César Vallejo.

Raquel Zapata Quispe

DNI N° 45510252

Presentación

Señores integrantes del jurado:

En cumplimiento el reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, para adquirir el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Presento la tesis denominada: Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de Salud, Lima -2016. La presente tesis tiene como finalidad demostrar la relación entre el Compromiso organizacional y Productividad. Los efectos que se obtuvieron en el desarrollo de la tesis constituyeron evidencias donde se corroboró que el compromiso organizacional goza de un alto grado de correlación positiva con la productividad.

El producto de la presente investigación está organizada mediante capítulos, los que se puntualizan a continuación: En el capítulo uno se aboca a la introducción, en el capítulo dos se desdobló el marco metodológico, en el capítulo tres se exhiben los resultados, en el capítulo cuatro se efectuó la discusión, en el capítulo cinco se presentan las conclusiones, luego en el capítulo seis se expusieron las recomendaciones y en el capítulo siete se redactaron las referencias bibliográficas y por último el capítulo apéndices respectivos.

Señores integrantes del jurado se pretende que la presente investigación alcance su conformidad y aprobación.

Br. Zapata Quispe, Raquel

Índice	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Indice de figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
I. Introducción	15
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica,técnica o humanística	18
1.3 Justificación	25
1.4 Problema	26
1.5 Hipótesis	29
1.6 Objetivos	30
II. Marco metodológico	32

2.1 Variables	33
2.2 Operacionalización de variables	34
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de estudio	39
2.5 Diseño	40
2.6 Población, muestra y muestreo	41
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	43
2.8 Método de análisis de datos	50
2.9 Aspectos éticos	51
iii. Resultados	53
iv. Discusión de resultados	68
v. Conclusiones	71
vi. Recomendaciones	73
Vii. Referencias	75
Anexos	79

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de variable independiente	38
Tabla 2 operacionalización de variable dependiente: Productividad	40
Tabla 3 Niveles de fiabilidad de los instrumentos	46
Tabla 4. Resumen del procesamiento de los casos	47
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad	47
Tabla 8 Validación de los instrumentos por juicio de expertos	45
Tabla 9 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones	54
Tabla 10 Frecuencia de la variable 1 compromiso organizacional	55
Tabla 11 Frecuencia de la variable 2 Productividad (agrupado)	56
Tabla 12 Frecuencia de la dimensión 1 de la variable 1 "Compromiso. afectivo"	57
Tabla 13 Frecuencia de la dimensión 2 de la variable 1 "	58
Tabla 14 Frecuencia de la dimensión 3 de la variable 1	60
Tabla 15 Prueba de hipótesis entre las variables c	62
Tabla 16 Prueba de hipótesis entre la dimensión 1 de la v 1 y la productividad	63
Tabla 17 Prueba de hipótesis entre la dimensión 2 de la v 1 y la productividad	65
Tabla 18 Prueba de hipótesis de la dimensión 3 de la v 1 y la productividad	67

Índice de figuras

Figura 1	Esquema correlacional	40
Figura 2	Frecuencia de la variable 1 "compromiso organizacional"	56
Figura 3	Frecuencia de la variable 2" productividad"	57
Figura 4	Frecuencia de la dimensión 1 de la variable 1 "afectivo"	58
Figura 5	Frecuencia de la dimensión 2 de la variable 1 "continuidad"	59
Figura 6	Frecuencia de la dimensión 3 de la variable 1 "normatividad"	60

Resumen

La presente investigación denominada: “Compromiso organizacional y productividad en una entidad pública de salud, Lima - 2016”, tuvo como objetivo exponer la relación entre el Compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de Salud, Lima - 2016.

Referente a la metodología, el tipo de investigación fue descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, con enfoque transversal, cuantitativo. La población estuvo conformada por 25 trabajadores del centro de salud santa María de Huachipa. La misma cantidad fue la muestra por eso el estudio fue censal. Se utilizaron los instrumentos validados con anterioridad por expertos, demostrando la confiabilidad basados en la técnica de opinión y alfa cronbach; la técnica de evaluación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario en la escala de Likert para las variables para medición del compromiso organizacional con sus tres dimensiones: Compromiso de continuidad, Compromiso normativo y Compromiso afectivo. El cuestionario sobre la productividad que comprendió las dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad.

La conclusión principal es que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública de Salud, Lima-2016. Según que el coeficiente de correlación Rho de Spearman tuvo un valor de ,844 altamente significativo se confirmó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula y que el nivel de significancia calculada es $p < ,05$. Por lo tanto se puede aseverar que a mayor compromiso organizacional mayor productividad.

Palabras claves: compromiso organizacional, productividad, compromiso normativo, compromiso de continuidad, Compromiso afectivo.

Abstract

The present research, entitled "Organizational Commitment and Productivity in a Public Health Entity, Lima-2016", focused on exposing the relationship between the Organizational Commitment and the productivity of the workers of a public health entity, Lima-2016.

Referente To the methodology, the type of research was descriptive correlational, with a non-experimental design, with a cross-sectional, quantitative approach. The population is 25 workers of the health center Santa Marie de Huachipa. The same amount is the sample so the study is census. We used the instruments previously validated by experts, demonstrating reliability based on the opinion technique and alpha cronbach; The evaluation technique was the survey and the instrument the questionnaire in the Likert scale for the variables to measure the organizational commitment with its three dimensions: Affective Commitment, Normative Commitment and Commitment of Continuity. And the questions are on productivity that includes the dimensions of efficiency, effectiveness and effectiveness.

The main results were as follows: there is a direct relationship between: Organizational commitment and productivity of the workers of a public health entity, Lima-2016. According to the correlation Rho de Spearman = 0.844, the alternative hypothesis was confirmed and the null hypothesis was rejected. So it can be said that more organizational commitment and more productivity. It was concluded that there is a significant positive correlation between the organizational commitment and productivity variables.

Key words: productivity, organizational commitment, affective commitment, commitment of continuity, normative commitment

I. Introducción

1.1 Antecedentes

En relación al tema de estudio se encontró investigaciones a nivel nacional e internacional encontrando algunos similares y otros que no guardan relación y servirán como soporte para el trabajo de investigación.

Antecedentes internacionales

Gómez (2012) *“Compromiso organizacional y satisfacción laboral y variables demográficas en los empleados SLP en la Universidad Autónoma De San Luis De Potosí, México”*. Desarrollo una investigación cuyo objetivo principal fue determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional considerando las variables sociodemográficas en los empleados SLP en la Universidad Autónoma De San Luis De Potosí, México. La población son los colaboradores que trabajaron de la ciudad de Rio verde. siendo la muestra de 196 trabajadores de las organizaciones, se implementó la encuesta utilizando el instrumento del cuestionario integrado por 30 preguntas, dividida por 7 variables de tipo socio demográfico , 18 preguntas para la medición el compromiso organizacional y 12 preguntas para la medición de satisfacción laboral donde se resuelve que el compromiso organizacional de los trabajadores puede ser repercutido positiva como negativamente por las variables sociodemográficas.

Fuentes (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Universidad Rafael Landívar. México*. Su objetivo general fue demostrar la relación entre la productividad y satisfacción laboral. Empleó el diseño de tipo descriptivo, con una muestra de 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. De la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, se realizó la investigación con 20 trabajadores de la que corresponden al 40% de la población total del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Se concluyó que los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral elevado (de 67 a 100 por ciento). El 71% de los encuestados consideraron que permanentemente se sienten satisfechos con su trabajo la cual beneficia al conseguir

los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que habitualmente se siente satisfecho.

Macedo, Brás y Ferreira (2012) en su estudio titulado “*Compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y apoyo organizacional percibido*”, *Brasil*. Cuyo objetivo fue evaluar el apoyo organizacional percibido, el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería, y la relación entre ambas; el enfoque fue cuantitativo, tipo de investigación descriptiva con un nivel correlacional, el método de la investigación fue el hipotético deductivo, con una muestra consta de 611 enfermeros, siendo representativa con un intervalo de confianza del 95% y un error de muestreo <4%. Respecto a los resultados: el registro del número de enfermeros en diciembre del año 2011. Se separan mediante las categorías profesionales de; especialista, jefe y docente, enfermero, enfermero general, así como de todas las regiones del país; la mayoría son mujeres (75,5%), el 59,7% son menores de 40 años de edad. En cuanto a la relación entre el compromiso normativo y afectivo y el apoyo organizacional percibido, el coeficiente de correlación de Pearson, faculta comprobar su significación estadística. Entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso afectivo, el valor es significativo y positivo ($r= 0,628$; $p < 0,001$). Entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso normativo, el valor es también significativo y positivo ($r= 0,620$; $p < 0,001$).

Antecedentes nacionales

(Carpio, 2015) Presentó la investigación “*Compromiso organizacional y Satisfacción laboral en una Entidad Pública-Sector Salud 2015*”, cuyo objetivo fue comprobar la relación que existe en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. El estudio posee un diseño tipo transeccional, no experimental correlacional aplicada a una muestra de 132 trabajadores. El tipo de investigación fue correlacional con diseño transversal. Los instrumentos fueron: Cuestionario de Méliá y Peiro de evaluación de satisfacción laboral, por otro lado para medir la escala del grado de compromiso organizacional se utilizó el cuestionario de Allen y Meyer del año 1992, que divide al compromiso en tres dimensiones: normativa, continua y afectiva. La

investigación concluye que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una entidad pública tienen una correlación positiva y significativa no habiendo diferencias en sexos respecto a las variables de estudio.

Carrillo (2011) en su tesis para optar el grado académico de magister "Compromiso organizacional y su relación con los factores sociodemográficos en un centro de salud de la policía Nacional del Perú, 2011. tuvo como objetivo encontrara la relación existente entre el compromiso organizacional y los factores sociodemográficos en un centro de salud de la policía nacional del Perú, 2011. Concluyó que el compromiso organizacional que tienen los odontólogos que trabajaron en el primer nivel de atención de la policía nacional del Perú en el 2011 fue de correlación positiva y fuerte, tanto a nivel específico como general. La citada tuvo las siguientes conclusiones que: A.- la relación compromiso organizacional con el género es ligeramente mayor en los varones que en las mujeres por lo tanto no se observa correlación directa.

(Cieza & Mannuci, 2014) Quien elabora su investigación *en los módulos de atención al público en ESSALUD – Red Sabogal-2014*. La investigación tuvo como objetivo comprobar la relación existente de la comunicación y la productividad de los trabajadores. La población estuvo conformada por 166 trabajadores por lo tanto tuvo una muestra de 88 participantes. El tipo de investigación fue correlacional con diseño transversal. Se utilizó la escala de Likert en un Cuestionario de comunicación interna y escala del grado de productividad. La encuesta se realizó a los trabajadores donde respondieron 40 preguntas. Esta investigación concluye que la comunicación interna es un pronóstico de la productividad, donde se observó la correlación directa y significativa se estableció que las dimensiones de la comunicación trascienden únicamente sobre la dimensión de la efectividad.

1.2 Fundamentación científica

El valor del marco teórico es fundamental para la realización de esta presente investigación. Su importancia radica en la fundamentación científica de las variables aplicadas del estudio: 1 Compromiso organizacional 2 Productividad.

Compromiso organizacional

Griffin & Moorhead (2010) “La revisión de la literatura afirma la existencia de diversas definiciones del compromiso organizacional sin embargo esta se contraresta por la similitud de sus afirmaciones. Las primeras investigaciones sobre el compromiso organizacional datan de la década de los sesenta y da como precursor a Becker”.

Fiorito, Bozeman, Young, & Meurs (2011). Entre los años 1970 y 1990, este constructo tomó énfasis pues se desarrollaron 500 estudios tomando como eje central al compromiso organizacional. Siendo natural que en los siguientes años el bagaje literario aumentara progresivamente consumándose en un apogeo cuantioso.

Allen & Meyer, (2012). El compromiso organizacional es una actitud positiva del trabajador hacia la institución donde labora, es el convenio psicológico enmarcado por la relación entre la institución y el trabajador, que influye al momento de tomar la decisión de continuar permaneciendo o retirarse de esta. Si el apego es mayor el trabajador no se retira y como consecuencia dará más de lo esperado”.

Robbins, Decenzo, & Coulter (2013) El compromiso organizacional como una actitud laboral. Su definición es más que el entusiasmo y el involucramiento que presentan los trabajadores cuando están en la empresa. El compromiso organizacional es la conexión, la lealtad, la satisfacción y la identificación del trabajador con la empresa. Cuando los trabajadores están comprometidos, los costos de incorporación y elección disminuyen, pues estos trabajadores permanecen laborando más años que los trabajadores que no están comprometidos. Además los trabajadores comprometidos producen dos veces más que un trabajador que no está comprometido..

Los trabajadores están comprometidos se sienten integrados a una organización, hablan bien y no quieren retirarse de esta. al momento de referirse a la empresa los trabajadores no se expresan de forma personal o unitaria sino en forma

grupal o en conjunto por ejemplo; “Nosotros nos esforzamos para conseguir los resultados óptimos”.

Para que los trabajadores se encuentren comprometidos necesitan de motivación como bonos, seguros, mejores sueldos y estos representan mayores costos a la empresa, sin embargo la empresa es la mayor beneficiada ya que los trabajadores agradecidos y satisfechos desean continuar perteneciendo en ella. Es decir los trabajadores y la empresa se sienten vinculados por la reciprocidad.

El compromiso organizacional es el anhelo de la prolongación del vínculo laboral, la adhesión y compenetración de los intereses a la organización por parte del trabajador. Los trabajadores que se encuentran comprometidos tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, en tanto los no comprometidos se alejan del grupo. Los trabajadores que laboran con jefes que aplazan o no consuman lo que ofrecieron, no entregan resultados satisfactorios debido a que existe un quiebre en la confianza. Los trabajadores que ingresaron recientemente poseen un alto compromiso a diferencia de los trabajadores antiguos.

Allen & Meyer (2012) “Los tres componentes del compromiso organizacional son: compromiso afectivo; que expone el apego emotivo del trabajador con la institución, compromiso normativo; que declara el apego a interiorizar y aplicar las normas de la institución y compromiso de continuidad; que presenta la decisión del trabajador por continuar vinculado a la institución”.

Dimensión 1 Compromiso afectivo

Allen & Meyer (2012) El compromiso afectivo es querer permanecer en la institución, se determina por las experiencias vividas de los trabajadores durante las horas de trabajo. Por ejemplo si los trabajadores sufren un inconveniente y la institución lo apoya, el trabajador se sentirá agradecido, identificado y en deuda con la empresa. Así también si los trabajadores se sienten valorados por la empresa al incentivarlos con bonos o reconocimientos los trabajadores se realizan mayores contribuciones. Se refiere al apego emocional que los colaboradores sienten durante su desempeño en

la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, por ende disfrutan de su permanencia en la organización.

Dimensión 2 Compromiso continuo

Allen & Meyer (2012) “El trabajador tiene consideración con respecto a los intereses de la empresa como son el esfuerzo, el tiempo y la inversión que los directivos perderían en caso de que dejara la empresa”.

Dimensión 3 Compromiso normativo

Guizar (2013) La creencia del trabajador de ser leal al centro de labores, puede ser porque la empresa le brinda algunos beneficios adicionales como diplomados gratuitos, o capacitaciones continuas, esto logra en el trabajador un sentido de reciprocidad porque el trabajador se siente en deuda con la empresa: por tal motivo el trabajador contribuirá con el esfuerzo que se brindó por parte de la empresa.

Una diversidad de investigaciones aseveran que la productividad y el compromiso organizacional presentan una asociación positiva. Por tal motivo podemos concluir que las instituciones consideran que el aumento del compromiso organizacional genera mayores ganancias.

Bases teóricas de productividad

Chiavenato (2014) La productividad aumenta cuando los trabajadores confían en sus empleadores, y disminuye si los empleadores esconden información o no piden opinión como consecuencia disminuye la eficiencia. Los trabajadores se sacrifican al observar que los empleadores los toman en cuenta.

Guizar (2013) La globalización fomenta la competitividad en las compañías, por ello buscan trabajadores con pericia y distinción para que estén a la par con las presiones de este siglo acelerado. Para mejorar la productividad se debe poner énfasis en los valores de los trabajadores, ya que un trabajador que en murmuraciones, es deshonesto e injusto no será capaz de alcanzar los objetivos organizacionales. Serán más productivos al encontrar un equilibrio en su vitalidad, un

ambiente laboral agradable y la tecnología que le ayuda a desarrollar sus labores y contribuirán la mejora de resultados.

Judge & Robbins (2013) “La productividad se gesta al disminuir los costos durante el proceso y al lograr los objetivos, para mayores ganancias. Al medir la productividad no se enfoca como área, o como desempeño de un trabajador, sino como un todo. Pues las ganancias son fruto del sacrificio de los trabajadores como conjunto”. “La productividad es uno de las conductas organizacionales de notable magnitud por tanto la conexión entre la eficacia y la eficiencia es el empleo apropiado de los recursos materiales”.

Guizar (2013) Cuando un gerente corrobora los resultados obtenidos mediante instrumentos se preocupa de la eficacia. Sin embargo la eficiencia y la eficacia no están presentes en todas las empresas lo cual sería lo ideal. Algunas empresas pueden ser eficientes pero no eficaces cuando los recursos siempre escatiman y nunca se alcanzan los objetivos y otras pueden ser eficaces pero no eficientes, cuando una empresa logra los objetivos sin restringir la utilización de los recursos. En conclusión las empresas exitosas pueden ser o no eficientes pero nunca deben dejar de ser eficaces.

La reacción del trabajador y la empresa es una interacción dinámica ; las empresas sacan a los trabajadores de su zona de confort, pues mientras los trabajadores aportan pericia y competencia en las organizaciones imponen nuevos desafíos. Ambas partes deben llegar a un acuerdo pues para las empresas el recurso humano es primordial y para los trabajadores las organizaciones les brindan los beneficios para satisfacer sus necesidades.

Dimensión 1 eficacia

Chiavenato (2014) “La eficacia no es una simple actividad en las empresas para los gerentes que afrontan una realidad cambiante. Si se alcanzan los objetivos trazados, estos deben ser reemplazados por otros de mayor dificultad, asimismo, si

genera una situación inesperada o adversa se adicionan objetivos nuevos para resolverlos”.

Adicionalmente, Gutiérrez (2014) La eficacia es alcanzar los resultados esperados enfocados al patrón de la normatividad. La eficiencia es hacer el trabajo de la mejor manera posible, se interesa en el proceso donde intervienen recursos humanos y materiales utilizando al máximo el tiempo disponible. Así también aprovechar adecuadamente durante la realización del trabajo los recursos disponibles. Los directivos que toman interés en ejecutar correctamente sus labores están contribuyendo con la eficiencia.

Chiavenato (2014) La eficacia es el alcance de los objetivos en la organización, donde los trabajadores deben superar los retos de este mundo globalizado que cambia constantemente. La eficacia no se enfoca en las maquinarias sino en las personas y sus habilidades y valores. La productividad es el alcance del máximo efecto esperado y la adecuada utilización del tiempo, los recursos materiales y personales durante el proceso, sacándole el máximo provecho. Para alcanzar mejores resultados de los recursos utilizados se debe tener una estimación acertada.

Dimensión 2 :Eficiencia

Chiavenato (2014) La racionalidad está basada en la administración burocrática según Taylor, donde el trabajador es una pieza más de una maquinaria con el único propósito de alcanzar los objetivos trazados. Según los autores de la teoría de la burocracia, la racionalidad es usar los recursos adecuadamente, se encausa en el valor de los resultados y niega la importancia de los trabajadores como un recurso primordial e individual con objetivos y anhelos propios. No busca objetivos individuales sino organizacionales.

Griffin & Moorhead (2010) La eficiencia es realizar las tareas de manera adecuada y con el menor recurso posible. Las organizaciones buscan disminuir la utilización de los recursos para aumentar las ganancias. La eficacia es culminar con las labores. Se enfoca en el efecto esperado y alcanzado. Es el logro de los objetivos. La eficacia y la eficiencia son evaluados directamente por la productividad.

Existen factores que afectan a la productividad como la rotación de los trabajadores y el bajo rendimiento de sus trabajadores. Los directivos de las empresas deben buscar los métodos para solucionarlos; una de las herramientas más importantes para revertir estos inconvenientes son las capacitaciones continuas y la comunicación efectiva.

Gutiérrez (2014) La eficiencia es el vínculo del uso de los recursos y el alcance de los efectos esperados. Los trabajadores usan correctamente los insumos sin malgastarlos. La eficacia es la medición de los resultados respecto a las actividades realizadas. La efectividad se orienta a dar importancia a los mejores resultados alcanzados. La capacitación constante tiene un efecto positivo en la empresa, se magnifica el tiempo en las operaciones, se reduce la pérdida de tiempo y hacen a los trabajadores más competentes.

Griffin & Moorhead (2010) Eficiencia busca la mejor manera de incrementar las ganancias mediante la reducción de costos con el fin de alcanzar las metas establecidas por la empresa. La productividad es la vinculación de la eficiencia y la eficacia dentro de una institución. Dentro de una institución para la toma de decisiones los empleados pueden trabajar de dos formas: en conjunto o individualmente. Al trabajar en conjunto se selecciona una mejor opción y el grupo estaría conforme, sin embargo se toma más tiempo, disminuyendo su eficacia. Al trabajar individualmente la resolución sería en corto plazo; es decir, sería eficiente, pero no se asegura la aprobación de la decisión. Es por ello que los directivos deben tomar la mejor decisión para alcanzar la eficacia y mantener el equilibrio de la eficiencia.

Dimensión 3 Efectividad

Robbins, Decenzo, & Coulter (2013) La efectividad puede incrementar si los trabajadores se sienten contentos, identificados y tienen la voluntad de permanecer en las organizaciones. “La eficiencia y la eficacia dentro de una organización constituyen dos frases importantes: para que se hace y como se hace”.

La relación del trabajador y la empresa es compleja. Para conseguir los objetivos propuestos de la organización en el menor tiempo y optimizando los recursos, siempre una de las partes será afectada porque durante la obtención de la eficiencia se deben disminuir los costos afectando los sueldos de los trabajadores, aumentando el horario de trabajo y estrés laboral en conclusión perjudicará a los trabajadores. En cambio al entregar mejores sueldos con los beneficios completos, bonos e incentivos y materiales necesarios a los trabajadores, se desempeñarán de la mejor manera y alcanzarán más fácilmente la eficacia organizacional sin embargo afectaría el alcance de la eficiencia. Es evidente el problema pues una de las partes pierde.

1.3 Justificación

Justificación teórica

A causa de la magnitud y los efectos que en la actualidad tiene la productividad y el compromiso de los trabajadores en las empresas en que laboran y encontrando que este estudio en temas de salud todavía es nuevo, nace el deseo de ahondar en este estudio. El propósito de la presente tesis es dar a conocer la conexión entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores de una Entidad pública de salud, Lima-2016. Cabe mencionar que accederá reunir reciente y notable información acerca de los objetos de investigación, sirviendo como base de información en nuevos estudios.

Justificación práctica

Para contrastar las variables de la investigación en el área de salud se desplegará una técnica en el desarrollo de la tesis. Esta investigación brindará tácticas y técnicas metodológicas, que serán utilizadas con frecuencia en la variable 1 compromiso organizacional y la variable 2 productividad así como las dimensiones. A

través de los instrumentos adaptados a esta investigación se reunió datos con el objetivo de contribuir al colectivo científico. Además reforzará los enunciados sobre los objetos de investigación compromiso organizacional y productividad. Hay que mencionar además, que la presente tesis proporcionará avances en otras investigaciones y desarrollo de las variables en mención.

Justificación social

La investigación impactará socialmente porque busca proporcionar el progreso de las destrezas sociales de los trabajadores tanto técnicos como profesionales y así también fortalecer la atención que se brinda a los pacientes. Por consiguiente los trabajadores del centro de salud santa maría de Huachipa tendrán un equilibrio en su salud mental, con aumento de la productividad, mejora en la atención de los pacientes. Así también los resultados pueden servir como guía para otros trabajos de investigación experimentales o aplicativos. Se debe agregar que en Centro de salud santa maría de Huachipa podría ser de importancia pues se disminuiría los errores médicos , la atención sería de una mejor calidad y aumentaría la satisfacción en los pacientes, ,así como también afectaría positivamente en los trabajadores de menor jerarquía en su bienestar laboral..

1.4 Problema

Planteamiento del problema

Tanto académicos, consultores y empresas de renombre han estudiado el compromiso organizacional en los trabajadores. Estas investigaciones abarcan miles de empresas y más de 5 millones de empleados a nivel mundial, toda esta evidencia nos lleva a 3 conclusiones. El compromiso se puede medir, el compromiso se puede aumentar de manera sistemática y el alto compromiso produce una radical mejora en la productividad.

Allen & Meyer (2012) Una organización que sube el compromiso de sus empleados puede esperar un aumento en la productividad hasta en un 30 %. Esto se debe a que las empresas con un elevado compromiso son 12 % más rentables y son 18 % más productivas que aquellas donde el compromiso es pobre. Pueden reducir su rotación de personal un 87%, son recomendadas por sus clientes con mayor frecuencia, además aporta beneficios como la calidad del producto, disminución de costos, atención del cliente, calidad en el servicio, reducción del ausentismo y absentismo, seguridad e innovación. Entonces no debe sorprendernos que las empresas más admiradas del mundo piensen que el haber trabajado en subir sus niveles de compromiso les ha creado una ventaja competitiva.

Chiavenato (2014) El compromiso organizacional va lograr y sostener la productividad en una empresa. Tener definido los objetivos como resultados nos dan guía y dirección, mantiene el enfoque, clarifican los resultados, especifican su tiempo de realización. Entonces podemos afirmar que la productividad de una organización está relacionada al compromiso de cada trabajador en la consecución de los resultados esperados. Dentro de la productividad, la eficiencia es sinónimo de proceso (recursos y actividades diarias que se programa) y cuando hablamos de eficacia lo denotamos como un resultado (objetivos y metas cumplidas). Ambas variables conducen a la efectividad que promueve el cumplimiento de las metas en un tiempo establecido basado en el compromiso.

Allen & Meyer(2012) definen el compromiso organizacional, es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización. Para el presente estudio se adoptará como base este concepto. Desde hace más de 85 años en países anglosajones se encuentran diversas informaciones respecto al compromiso laboral en las instituciones privadas, aunque en relación a la productividad y a nivel de instituciones del sector público de salud el bagaje literario es pobre. El desafío para las entidades pública de salud es enfrentar un mundo en el cual los sistemas productivos están en permanente cambio, por esa razón la prioridad para los gerentes es lograr que los trabajadores estén comprometidos para obtener la mayor productividad esperada.

García (2014) En la actualidad el ministerio de salud (MINSA), ha invertido 5 veces más en salud que en anteriores gobiernos, se amplió la cobertura de salud, se apostó por mejorar el capital humano. Se ejecutó más de 5500 millones de soles en infraestructura, equipamiento y recursos humanos. Se duplicó la atención en el primer nivel de atención y en las atenciones preventivas promocionales. Cuando hay mayor atención preventiva promocional, el costo en salud se reduce y produce un impacto positivo en el sistema de salud. Los usuarios que se atienden a tiempo pueden trabajar rápidamente y contribuyen al crecimiento del país. El ministerio de salud, ha invertido en el capital humano. Se aumentó el presupuesto para el primer nivel de atención y en las atenciones preventivas promocionales.

El Ministerio de Salud a nivel nacional se divide consecutivamente en DIRESA, DISA, Redes y Microredes. La Microred Chosica II es responsable de atender las necesidades de salud de 93,096 habitantes. Su población está distribuida en 8 establecimientos de salud del primer nivel de atención como C.S. Santa María De Huachipa, C.S. Jicamarca, C.S. Villa Leticia De Cajamarquilla, C.S. Nievería Del Paraíso, C.S. Virgen Del Rosario De Carapongo, P.S. Villa Mercedes, P.S. Alto Perú, P.S. Casa Huerta La Campiña.

El ministerio de salud viene aportando un mayor presupuesto para el capital humano pues el compromiso de los trabajadores mejora la productividad. En el presente año el C.S. Santa María De Huachipa es el centro con mayor productividad que otros centros de salud. Pero no logran alcanzar los objetivos y metas establecidas dispuestos por el Ministerio de Salud pues estos son muy altos. Como consecuencia la presente investigación tiene como objetivo demostrar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la productividad esperando y corroborando una correlación positiva.

Problema general

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿De qué manera el compromiso afectivo se relaciona con la productividad de los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016?

Problema específico 2

¿De qué manera el compromiso de continuidad se relaciona con la productividad de los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016?

Problema específico 3

¿De qué manera el compromiso normativo se relaciona con la productividad de los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016?

1.5 Hipótesis

Según Moran y Alvarado (2010) la hipótesis tiene que ser comprobado pues es una suposición. La hipótesis sirve como cimiento en una investigación.

En las investigaciones puede variar el número de hipótesis de 1 a más o así como ausentar de esta. La hipótesis revelan lo que se quiere investigar o pretende demostrar.

De acuerdo Vara-Horna (2012) la hipótesis es el intento de aclarar las cuestiones del estudio. Las cuestiones y los objetivos interrogan al enunciado positivos; las hipótesis. Las cuales tienen el propósito de exponer las manifestaciones del problema. La conexión entre las hipótesis y las preguntas son íntimas y directas.

Para (Sánchez y Pongo, 2014, p. 68) son supuestos enunciados positivos o negativos cuyo quehacer es vincular la información encontrada y las teóricas que fundamentan a las variables de la investigación. Toda investigación debe guardar concordancia y relación en la hipótesis, el objetivo y la formulación del problema.

Hipótesis General

Existe relación directa entre el compromiso organizacionales se relaciona con la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre el compromiso afectivo se relaciona con la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016

Hipótesis Específico 2

Existe relación directa entre el compromiso normativo se relaciona con la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

Hipótesis Específico 3

Existe relación directa entre el compromiso de continuidad se relaciona con la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

1.6 Objetivos

Hernández, Fernández, & Baptista (2010) El objetivo viene a ser lo que se quiere alcanzar en la investigación y deben manifestarse con claridad y precisión, pues son las guías del estudio.

Objetivo general

Determinar cómo el compromiso organizacional se relaciona con la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

Objetivo específico*Objetivo específico 1*

Identificar de qué manera el compromiso afectivo se relaciona con la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

Objetivo específico 2

Demostrar de qué manera el compromiso de continuidad se relaciona con la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

Objetivo específico 3

Resolver de qué manera el compromiso normativo se relaciona con la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Las variables basados en Rojas (1990) citado por Ortiz y Garcia (2000) son componentes que forman parte de la hipótesis con capacidad de transformación.

Según Morán y Alvarado (2010) la variable es objeto de variación y cuya variedad es apropiado para la medición.

De acuerdo a Vara-Horna (2012) la variable es todo lo medible, controlado, estudiado y registrado en una investigación.

Es decir que puede conseguir diferentes significados, cuya modificación es apropiado para ser medido según su aplicación en el objeto, fenómeno y la persona. Lo más importante en las variables es acceder a la operacionalización, además estas deben ser claramente determinadas y exactas.

Las variables de la investigación fueron:

Variable 1:

X: Compromiso organizacional

-Dimensiones del compromiso organizacional

X1: Compromiso afectivo

X2: Compromiso continuidad

X3: Compromiso normativo

-Indicadores del compromiso organizacional

X1.1: Identificación

X1.2. Deseos de contribuir

X2.1 Opciones Laborales

X2.2 Necesidad Laboral

X3.1. Reciprocidad

X3.2. El deber

Variable 2:

Y: Productividad

-Dimensiones de la productividad

Y1: Eficiencia

Y2: Eficacia

Y3: Efectividad

-Indicadores de la productividad

Y1.1: Reducción de tiempo

Y1.2: Disposición de insumos y materiales

Y2.1: Hacer lo correcto

Y2.2: Alcance de metas y objetivos

Y3.1: Mejores resultados

Y3.2: Evaluación continua

2.2 Operacionalización de las variables

Operacionalizar una variable es clasificar y disminuir en dimensiones e indicadores, dicho de otra manera, cambiar las nociones hipotéticas a componentes de medición.

Valderrama (2009) La operacionalización de las variables es la exploración de sus elementos que se integran para fijar las dimensiones e indicadores y éstas operan mediante la definición conceptual de la variable”.

Operacionalización de variable 1: Compromiso organizacional

Definición conceptual de la variable 1

Allen & Meyer (2012) definieron” el compromiso como el aspecto psíquico que define la conexión entre un individuo y la empresa, la cual expone efectos respecto a la deliberación para dejar o seguir perteneciendo a la empresa.

Definición operacional de la variable 1

Para Ramírez, Ampa, y Ramírez (2007) la definición operacional del compromiso organizacional se define por compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

Dimensiones de las variable 1

Compromiso afectivo Allen & Meyer (2012) Se refieren a los lazos emocionales como “que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, por ende disfrutan de su permanencia en la organización”.

Compromiso continuo Allen & Meyer (2012) Manifiesta que “es muy posible encontrar una conciencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perdería en caso de dejar la organización”.

Compromiso normativo Allen & Meyer (2012) Se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizá por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación, pagos de colegiaturas) conducente a un sentido del deber proporcionar una correspondencia a este aspecto que va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante.

Operacionalización de la variable 2: Productividad

Definición conceptual de la variable 2

Judge & Robbins (2013) la productividad se gesta al disminuir los costos durante el proceso y al lograr los objetivos, para mayores ganancias. Al medir la productividad no se enfoca como área o como desempeño de un trabajador, sino como un todo. Pues las ganancias son fruto del sacrificio de los trabajadores como conjunto.

La productividad aumenta cuando los trabajadores confían en sus empleadores. Y disminuye si los empleadores esconden información no piden opinión como consecuencia disminuye la eficiencia. Los trabajadores se sacrifican al observar que los empleadores los toman en cuenta.

Gutiérrez (2014) La productividad es el alcance del máximo efecto esperado y la adecuada utilización del tiempo, los recursos materiales y personales durante el proceso, sacándole el máximo provecho. Para alcanzar mejores resultados de los recursos utilizados se debe tener una estimación acertada.

Koontzy et al. (2004) Señalan que la productividad es sobre todo, la actitud de la mente, que busca mejorar continuamente todo lo que existe”.

Es decir la productividad la define como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

Definición operacional de la variable 2

La definición operacional de la productividad se define por eficiencia, eficacia y efectividad.

Dimensiones de las variables 2

Eficiencia

Chiavenato (2004) La eficiencia está directamente relacionado con los costos y beneficios, es decir una relación entre recursos y productos finales la razón entre el esfuerzo y el resultado, entre el gasto y el ingreso, entre el costo y el beneficio resultante.

Rodríguez (2001) “Eficiencia es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o provisto con un mínimo de recursos”.

Robbins et al. (2005) La eficiencia consiste en “obtener los mayores resultados con la mínima inversión”.

Werther (2000) La eficiencia “implica que la organización debe utilizar solo la mínima cantidad de recursos necesarios para la producción de sus bienes y servicios”

En efecto, la eficiencia tiene que ver con obtener resultados máximos utilizando recursos.

Eficacia

Chiavenato (2004) La eficacia es una medida del logro de resultados, en términos económicos la eficacia de una empresa se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos (bienes o servicios).

Rodríguez (2001) Define la eficacia como el grado en que el producto o servicio satisface las necesidades reales y potenciales o expectativas de los clientes o destinatarios.

Robbins et al. (2008) La eficacia se define como hacer las cosas correctas es decir las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Koontz y Weihrich, (2004) La eficacia es “el cumplimiento de objetivos”.

Efectividad

Chiavenato (2004) Indica que la efectividad es el logro de la mayor satisfacción del cliente y de la empresa mediante los procesos mejores y más económicos .se puede entender que la efectividad es el logro simultáneo de la eficiencia y eficacia.

Rodríguez (2001) Sostiene que la Efectividad es el grado de cumplimiento de los objetivos planificados o sea es el resultado o el producto de dividir el Real plan o lo que es lo mismo: los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. S el grado de cumplimiento de la entrega el producto servicio en la fecha momento en que el cliente realmente lo necesita.

En conclusión, la eficacia debe entenderse como el grado en el que se alcanzan los objetivos propuestos. Un programa es eficaz si logra los objetivos para lo cual fueron diseñados. Una organización es eficaz si cumple cabalmente la misión que le da razón de ser. Por consiguiente a productividad e entiende como metas alcanzadas, entregando un producto o servicio en el tiempo establecido sin demora.

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Compromiso Organizacional

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
X: Compromiso organizacional	X1:Compromiso afectivo	X1.1:Identificación de X1.2:Deseo Contribuir	P1,P2,P3 P4,P5,P6	Ordinal	Siempre:5 Casi siempre:4 A veces:3 Casi nunca:2 Nunca:1
	X2:Compromiso de continuidad	X2.1:Opciones laborales X2.2:Necesidad laboral	P7,P8,P9 P10,P11,P12		
	X3:Compromiso normatividad	X3.1: reciprocidad X3.2:El deber	P13,P14,P15 P16,P17,P18		

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Productividad

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
Y: Productividad	Y1:Eficiencia	Y1.1:reducción de tiempo Y1.2.Disposición de insumos y materiales	P19,P20,P21 P22,P23,P24	Ordinal	Siempre:5 Casi siempre:4 A veces:3 Casi nunca:2 Nunca:1
	Y2:Eficacia	Y2.1:Hacer lo correcto Y2.2:Alcance de metas y objetivos	P25,P26,P27 P28,P29, P30		
	Y3Efectividad	Y3.1:Mejores resultados Y3.2:Evaluación continua	P31,P32,P33, P34,P35, P36		

2.3 Metodología

La metodología en la presente tesis es deductivo hipotético, cuantitativo, no aplicativo y no experimental, por lo que se empleó métodos teóricos especulativos. mediante el análisis y la tabulación de instrumentos para profundizar la información sustraída en medidas numéricas.

La tesis hace utilidad del enfoque cuantitativo en correspondencia a Ramírez (2011) porque se considera como objeto de estudio y campo de investigación solo los hechos o fenómenos observables, susceptibles de medición y adopta el método hipotético- deductivo cuyos procedimientos son la observación, la formulación de hipótesis y posteriormente la contrastación o prueba de hipótesis, finalmente la correlación de variables para conseguir el rigor del método científico.

Según Valderrama (2014) la investigación utilizó el método hipotético deductivo, que inicia en la obtención de conocimientos previos, plantear objetivos e hipótesis, crear el marco teórico, plantear las estrategias de prueba de hipótesis, contrastar hipótesis con la realidad, y tomar las decisiones que correspondan, en conclusiones y recomendaciones.

2.4 Tipo de estudio

Ortiz y García (2000) La presente investigación es de tipo básico, en otras palabras toman como propósito aumentar la capacidad procedente de las circunstancias actuales. (p.38)

Para (Carrasco, 2006) la investigación básica no profundiza en la pronta aplicación de las variables, se enfoca en afianzar la información científica trazada. (p.43)

Según (Sánchez, 2010) la investigación de tipo básico detalla la preocupación que aparece al ahondar en las teorías relacionadas al problema en cuestión, así

como buscar aclaraciones que incurran en cambios o transformaciones la información inicial.(p.53)

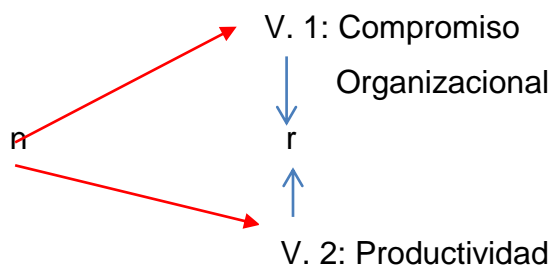
En cuanto a Valderrama (2014) cuando la tesis es de tipo básico es porque e busca ampliar las teorías ya existentes y además busca brindar aportes a ello, así también recalca el valor de la investigación básica pues a partir de ella se ejecuta la tesis aplicada. (p.115)

2.5 Diseño de investigación

De acuerdo a Carrasco (2006).La tesis tipo básica tiene un diseño no experimental y de corte transversal. (p.52)

Por lo que se refiere a Hernández, Fernández, & Baptista (2010) El corte transversal se ejecuta en un único tiempo y es no experimental, no hay manipulación de las variables de estudio. (p.77)

Figura 1 Esquema correlacional



Donde:

n = Muestras tomadas para observaciones

V. 1 = Variable 1

V. 2= Variable 2

r = Correlación

Nota: Adaptado de Sánchez (2011)

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

El universo de la presente investigación fueron en total 25 trabajadores del Centro de Salud santa María de Huachipa .tal como indica en la tabla 3.

Se consideró a la totalidad de los trabajadores que laboran en centro de salud santa maría de Huachipa es decir el estudio se enfocara en los 25 trabajadores del centro de salud Santa María de Huachipa; por esta razón se trata de una muestra censal.

Tabla 3

Población de trabajadores de una entidad pública de salud

	Cargo	Cantidad de trabajadores
Personal asistencial	Médicos cirujano	2
	Odontólogo	1
	Nutricionista	1
	Enfermeros	2
	Obstetras	2
	Laboratorista	1
	Químico farmacéutico	1
Personal	Técnicos de enfermería	6
	Auxiliares de enfermería	4

administrativo	Técnicos administrativos	5
		25
TOTAL DE TRABAJADORES		

Muestra

Se consideró como muestra a la totalidad de los trabajadores que laboran en centro de salud santa maría de Huachipa es decir el estudio se enfocara en los 25 trabajadores del centro de salud Santa María de Huachipa; por esta razón se trata de una muestra censal.

Muestreo

Se usó un muestreo no probabilístico o intencional en relación Valderrama (2014), en este caso los integrantes de la población no tienen la probabilidad de ser seleccionados para conformar la muestra, por esta razón, es poco representativa, no se realiza fórmulas de probabilidad, depende del criterio y de la intención del investigador, en la tesis al trabajar con una muestra de 25 trabajadores del centro de salud santa María de Huachipa no seleccionará al azar. (pág. 193)

2.7 Criterios de selección

- El tamaño de la muestra es el mismo que el tamaño de la selección.
- Los criterios de inclusión como indica Mejía (2008) en la presente investigación son:
 - Los trabajadores que laboran en el Centro De Salud Santa María De Huachipa, Lima-2016.
- Los criterios de exclusión como indica Mejía (2008) en la presente investigación son:
 - El personal de salud que realiza prácticas estudiantiles o SERUMS, así como los pacientes que se atienden en el Centro de salud de salud Santa María de Huachipa.

2.8 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para Valderrama (2014) las técnicas de investigación son la anotación de información en ficha bibliográfica y la observación. Además señala como instrumento de recolección de datos al cuestionario que será diseñado a partir de la operacionalización de las variables. (pág. 194)

Las 5 alternativas de respuesta las cuales son: (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca y (1) nunca. se elaboraron 36 preguntas cerradas.

Descripción de las técnicas

Según Valderrama (2014) existen 2 técnica de investigación para realizar un estudio. (p.194)

- La observación: se utilizó la técnica de observación a causa de la maniobras de los sucesos que se vislumbraran. Habría que decir también que la investigación está reunida en el escrutinio de revistas, libros y documentos informativos. Además se tomó información de páginas webs certificadas con información actualizada.
- Fichas bibliográficas: Se utilizaron para anotar los datos, referidos a los libros que se emplearon durante el proceso de investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Valderrama (2014) Los instrumentos de recolección de datos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información. El instrumento de recolección de datos es la escala de Likert, consta de 36 ítems. Los instrumentos son los mecanismos tangibles que utiliza el tesista para reunir y recopilar la información. (pág. 196).

Se empleó el cuestionario de escala de Likert con preguntas cerradas con alternativas de respuestas para cada pregunta 1) nunca, 2) casi nunca, 3) a veces, 4)

casi siempre y 5) siempre, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de Salud, Lima -2016.. La preparación de las preguntas están de acuerdo a los indicadores y esta su vez con las dimensiones de cada una de las variables.

En la presente tesis se trabajó con la recopilación de información de la encuesta.

Ortiz (2000) La encuesta se fundamenta su valía científica en las pautas para proceder, se usa para saber lo que quieren manifestar las personas acerca de una circunstancia que lo implica, después se realiza la encuesta a las personas quienes se implican en la investigación, no obstante cuando se trata de poblaciones de mayor magnitud se utiliza un subgrupo. El avance de la presente investigación fue hecho y diseñado en base a la operacionalización de los objetos de estudio, y a continuación se validó por expertos en tema de gestión en salud, y por último se utilizó un instrumento politómico por lo que se usó y se aprobó la confiabilidad por alfa de cronbach. (pág. 113)

Instrumento de medición para la variable 1: Compromiso organizacional

Se empleó el cuestionario de escala de Likert con preguntas cerradas con alternativas de respuestas para cada pregunta 1) nunca, 2) casi nunca, 3) a veces, 4) casi siempre y 5) siempre, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de Salud, Lima -2016.. La preparación de las preguntas están de acuerdo a los indicadores y esta su vez con las dimensiones de cada una de las variables.

Instrumento de medición para la variable 2: Productividad

Asimismo, cabe señalar que para medir la variable productividad, se construyó un cuestionario de escalamiento de Likert, con el objetivo de adquirir información sobre los niveles de conocimientos de investigación científica.

Validez y confiabilidad de los instrumentos de medición

Validación del instrumento según juicio de expertos

Para (Carrasco, 2006, pág. 86) la validación viene a ser el grado en que un instrumento mide las variables que evaluarán.

El instrumento válido por especialistas, es el cuestionario titulado: Compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016.

Se consideró aplicable al grupo muestral, pues el instrumento fue expuesto al juicio de expertos, quienes establecieron que el instrumento demuestra una validez relevante.

Opinión de expertos

Tabla 3

Validación de los instrumentos por juicio de expertos

Experto	Puntaje
Dr. Raúl Rengifo Lozano	Aplicable
Dr. Anfiloquio Baldeón Olivares	Aplicable
Mg. Segundo Ramiro Sánchez Sotomayor	Aplicable

Confiabilidad

Para (Valderrama, 2014, p. 205) todo instrumento de medición ha de reunir dos características: validez y confiabilidad. Ambas son de suma importancia en la investigación científica, porque los instrumentos que se van a utilizar deben ser precisos y seguros.

Se utilizaron instrumentos para la variable independiente compromiso organizacional y otro para la variable dependiente productividad, estos fueron:






Se buscó características similares a la población de estudio para realizar la validez y confiabilidad mediante un ensayo en 12 personas, quienes fueron seleccionados al azar para luego aplicarles el cuestionario de compromiso organizacional con el fin de ser validado por la confiabilidad con el alfa de cronbach y el criterio de Rho Pearson para ser corroborada mediante un proceso de análisis estadístico de sus ítems. Se contemplan correlaciones en la tabla que van a partir de 0.888 hasta 0.894.

Habría que decir también que la confiabilidad de alfa cronbach tuvo un valor alto superando el valor promedio de 0.70, consiguiendo un coeficiente de 0.894. En consecuencia se logra pensar que el instrumento conserva una aceptable confiabilidad. Dicho lo anterior se provino a producir la tabla para las dos variables dependiente e independiente.

En la tabla 3 la variable independiente compromiso organizacional se expuso las estadísticas descriptivas, para elaborar una tabla a través de cuartiles consiguiendo los valores máximo y mínimos de las puntuaciones, y así descifrar los niveles, el cual se expone en la tabla 4.

Tabla 2

Niveles de fiabilidad de los instrumentos

Intervalos	Interpretación	Semáforo
De 01 a 20	Poca Confiabilidad	
De 21 a 40	Baja Confiabilidad	
De 41 a 60	Confiable	
De 61 a 80	Alta confiabilidad	
De 81 a 100	Muy alta confiabilidad	

(Fuente Sánchez y Pongo, 2014).

Empleando el estadígrafo denominado, índice de confiabilidad de Cronbach, Se ejecutó la prueba de confiabilidad, realizándose con el programa estadístico

SPSS. 23 una exploración analítica, siendo los resultados los expuestos en la tabla siguiente:

Nivel de confiabilidad del instrumento sobre el compromiso organizacional

Tabla 3

Procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	25	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	25	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4.

Estadísticos de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	18

La prueba de confiabilidad muestra sus resultados en la Tabla 5, utilizando el estadígrafo llamado índice de confiabilidad de Cronbach, señalan que el instrumento empleado en la presente investigación posee un valor de 0.894 lo que demuestra que es altamente confiable.

Ficha técnica de las variables

Ficha técnica de la variable 1 Compromiso organizacional

Ficha Técnica	Variable independiente
Nombre:	Escala de Compromiso Organizacional
Autores:	Raquel Zapata Quispe
Año:	2016
Administración:	Individual y Colectiva
Duración:	15 minutos aproximadamente
Aplicación:	adultos
Significación:	Mide el nivel de compromiso organizacional
Áreas que explora:	Cuantifica el nivel de compromiso organizacional
Dimensiones:	Afectiva, normativo y de continuidad
Puntuación:	El cuestionario en el compromiso organizacional usa la escala de Likert.

Objeto de prueba

Valoración del nivel de compromiso organizacional que manifiestas la gente en su entorno de trabajo y social.

Calificación

Se calificó las respuestas mediante la escala:

Siempre	5
Casi siempre	4

A veces	3
Casi nunca	2
nunca	1

Niveles y rangos: los niveles y rangos establecidos son:

Niveles rangos

Alto 66-90

Medio 42-65

Bajo 18-41

Ficha técnica de la variable 2

Nombre:	Escala de productividad
Autores:	Raquel Zapata Quispe
Año:	(2016)
Administración:	Individual y Colectiva
Duración:	15 minutos aproximadamente
Aplicación:	adultos
Significación:	Mide el nivel de productividad
Áreas que explora:	Cuantifica el nivel de productividad
Dimensiones:	Eficacia, eficiencia y efectividad
Puntuación:	El cuestionario de la productividad usa la escala de Likert.

Objeto de prueba

Valoración de la productividad que presentan las personas en su contexto social y del quehacer.

Calificación

Se calificó las respuestas mediante la escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
nunca	1

Niveles y rangos: los niveles y rangos establecidos son:

Niveles rangos

Alto 66-90

Medio 42-65

Bajo 18-41

2.8 Método de análisis de datos

Para analizar la información se usó el programa estadístico SPSS, versión 23, por lo que se efectuaron los siguientes análisis:

Nivel de significación

En base a los informes de las muestras se ha empleado un grado de significación de 0,01; dicho de otra manera, solo posee el 1% de margen de error y 99% de confianza con el fin de que la correlación es verídica

Prueba de normalidad

Según (Valderrama, 2014, pág. 190) las pruebas de normalidad más usadas son:

- Prueba de shapiro –wilk: esta prueba de hipótesis data de los años 60 y fue creada por Samuel shapiro y por Martin Brabdry Wilk; es utilizada para muestras pequeñas , es decir , de entre 3 y 50 datos u observaciones. El proceso para la obtención del estadístico de prueba requiere un coeficiente, el cual varía según el número de datos y son valores fijos.
- Prueba de kolgomorov-Smimov-Liliefors: esta es una prueba de hipótesis que permite medir que tanto se parecen o coinciden una distribución teórica específica y una variable. El estadístico de kolgomorov-Smimov-Liliefors generalmente se utiliza para muestras grandes , ya que con esto se vuelve más potente , es decir, para cuando el tamaño es mayor o igual a 50.

2.9 Aspectos éticos

- Se empleó los siguientes fundamentos:
- La tesis fue diseñada en base al esquema de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.
- La tesis es de mi autoría y es original.
- La tesis pretende ser una herramienta de investigación para futuras tesis de similar realidad.
- Las referencias teóricas son siempre citadas respetando las normas APA vigentes.
- Salvar la identidad de los trabajadores que participaron en la encuesta.

- Mostrar las citas y referencias bibliografía utilizadas en la presente tesis.
- No cambiar datos o información para imponer un resultado deseado.
- Se realizara la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la universidad y se solicitarán las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestra, sin falseamiento de datos.
- Se respetará los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizarán datos falsos ni se elaborarán informes intencionados.

III. Resultados

3.1 Pruebas no paramétricas

Prueba de normalidad

Ho: La información provienen de una distribución normal

Ha: La información no proviene de una distribución normal

Para efectos de la presente investigación se ha definido que: $\alpha = 0,05$. El valor estadístico de prueba que se ha considerado para la presente hipótesis es Shapiro - Wilk, por ser la muestra menor a 50 personas.

Tabla 6

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Compromiso_organizacional (agrupado)	,767	25	,000
D1. Compromiso_afectivo (agrupado)	,707	25	,000
D2. Compromiso_continuidad (agrupado)	,812	25	,000
D3. Compromiso_normatividad (agrupado)	,700	25	,000
V2. Productividad (agrupado)	,795	25	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Si alfa (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula

Si alfa (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula

Como el valor p de significancia del estadístico de prueba de normalidad tienen valores de 0,000; entonces para valores Sig. < 0,05; se cumple que: se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que; según los resultados obtenidos podemos afirmar que los datos de la muestra de estudio no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, para el desarrollo de la prueba De hipótesis; se ha utilizado la prueba no paramétrica para distribución normal de los datos Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0,05.

3.2 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 5

Niveles de la variable 1 compromiso organizacional

Compromiso_organizacional (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Casi nunca	3	12,0	12,0	24,0
	A veces	3	12,0	12,0	36,0
	Casi siempre	3	12,0	12,0	48,0
	Siempre	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Estos datos han sido procesados mediante el SPSS

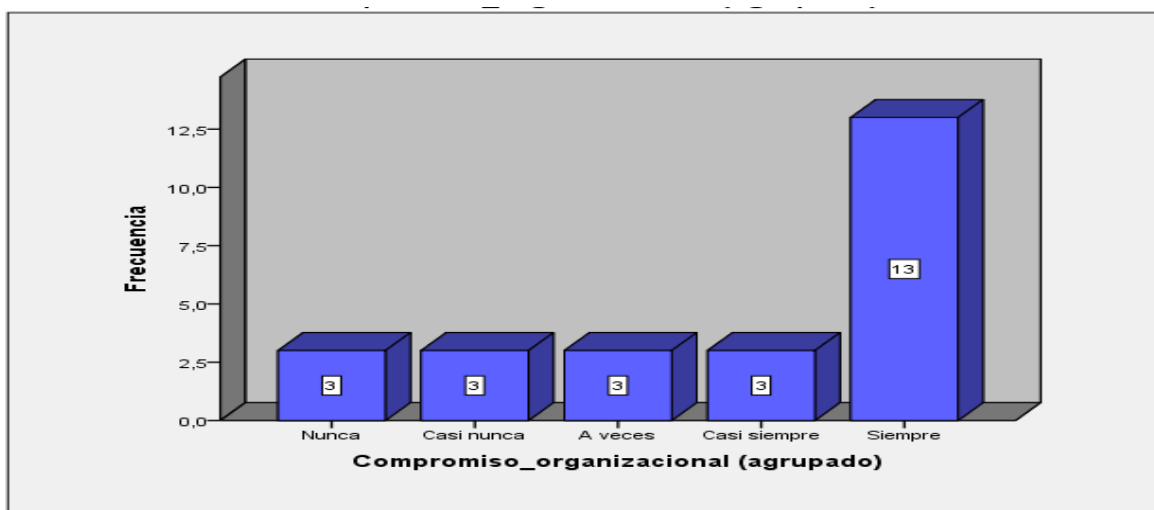


Figura 2 Niveles de la variable 1 compromiso organizacional

Interpretación

Se observa que la variable 1 compromiso organizacional con una totalidad de 25 trabajadores encuestados, 13 que equivale a 52,0% manifiestan que se encuentran altamente comprometidos en su trabajo. Asimismo, 3 (12%) lo ubican en el nivel de compromiso organizacional medio, 3 (12%) tienen muy bajo compromiso organizacional.

Tabla 6

Niveles de la variable 2 Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	3	12,0	12,0	20,0
	A veces	2	8,0	8,0	28,0
	Casi siempre	7	28,0	28,0	56,0
	Siempre	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Estos datos han sido procesados mediante el SPSS.

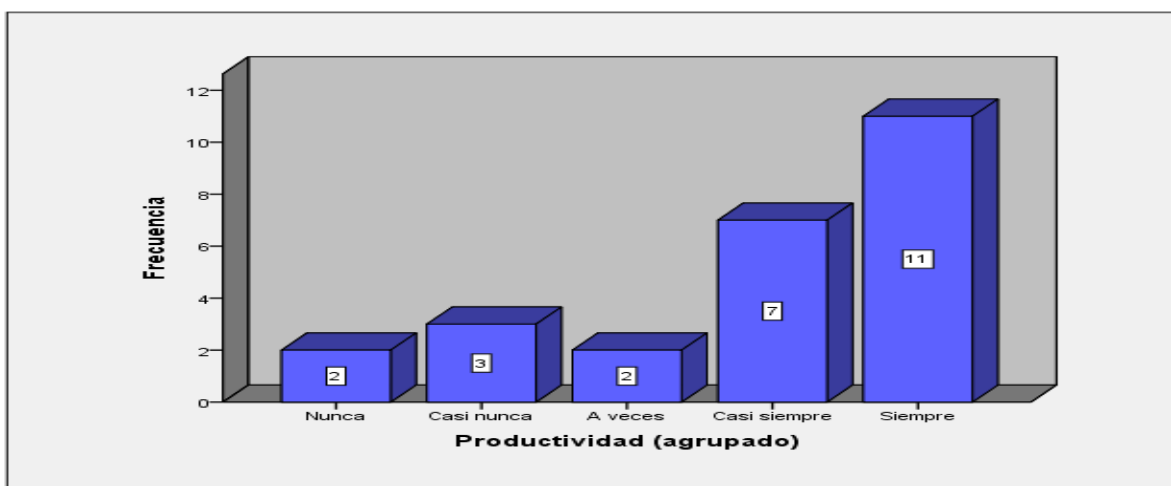


Figura 3 Niveles de la variable 2 Productividad

Interpretación

Se observa que la variable 2 productividad con una totalidad de 25 trabajadores encuestados, 11 que equivale a 44,0% manifiestan que son altamente productivos en su trabajo. Asimismo, 2 (8%) lo ubican en el nivel de productividad media, 2 (8%) tienen muy baja productividad.

De la dimensión 1 de la variable 1 Compromiso afectivo

Tabla 7

Niveles de la dimensión 1 de la variable 1

Compromiso_afectivo (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16,0	16,0	16,0
	Casi nunca	1	4,0	4,0	20,0
	A veces	4	16,0	16,0	36,0
	Casi siempre	1	4,0	4,0	40,0
	Siempre	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Estos datos han sido procesados mediante el SPSS.

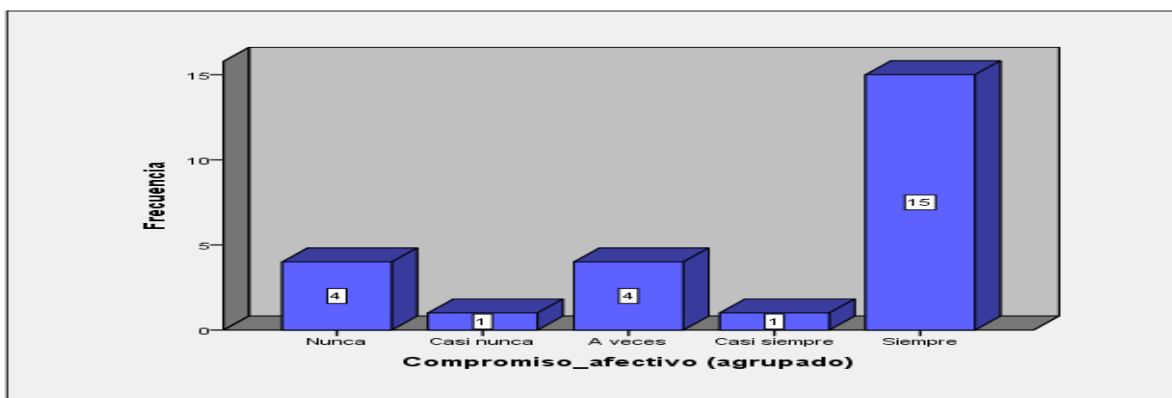


Figura 4 De la dimensión 1 de la variable 1 (afectivo)

Interpretación

Se observa que la dimensión 1 de la variable 1 compromiso afectivo con una totalidad de 25 trabajadores encuestados, 15 que equivale a 60% manifiestan que los trabajadores están altamente comprometidos afectivamente con la entidad pública de salud. Asimismo, 4 (16%) lo ubican en el nivel de compromiso afectivo medio y 4 (16%) lo colocan en bajo compromiso afectivo.

De la dimensión 2 de la variable 1 Compromiso de continuidad

Tabla 8

Niveles de la dimensión 2 de la variable 1

Compromiso_continuidad (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Casi nunca	4	16,0	16,0	28,0
	A veces	3	12,0	12,0	40,0
	Casi siempre	4	16,0	16,0	56,0
	Siempre	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Estos datos han sido procesados mediante el SPS

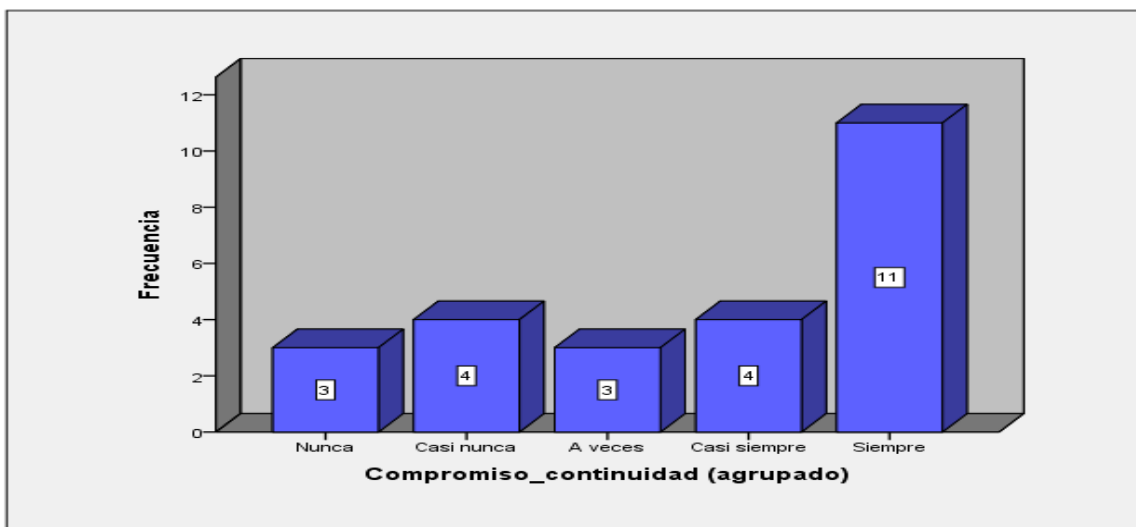


Figura 5 Niveles de la dimensión 2 de la variable 1 "continuidad"

Se observa que la dimensión 2 de la variable 1 compromiso de continuidad con una totalidad de 25 trabajadores encuestados, 11 que equivale a 44% manifiestan que los trabajadores están altamente comprometidos en la dimensión de continuidad. Asimismo, 3 (12%) lo ubican en el nivel de compromiso en la dimensión de continuidad medio y 3 (12%) lo colocan en bajo compromiso en la dimensión de continuidad.

De la dimensión 3 de la variable 1 Compromiso normativo

Tabla 9

Niveles de la dimensión Normatividad de la variable 1

Compromiso_normatividad (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Casi nunca	2	8,0	8,0	20,0
	A veces	2	8,0	8,0	28,0
	Casi siempre	3	12,0	12,0	40,0
	Siempre	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Estos datos han sido procesados mediante el SPSS.

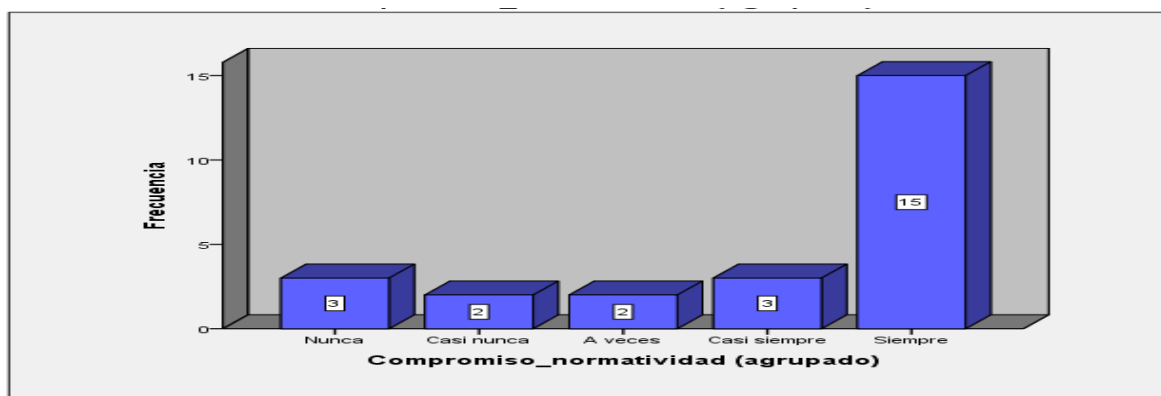


Figura 6 De la dimensión 3 de la variable 1 "normatividad"

Se observa que la dimensión 3 de la variable 1 compromiso normativo con una totalidad de 25 trabajadores encuestados, 15 que equivale a 60% manifiestan que los trabajadores están altamente comprometidos normativamente con la entidad pública de salud. Asimismo, 2 (8%) lo ubican en el nivel de compromiso normativo medio y 3 (12%) lo colocan en bajo compromiso normativo.

3.3 Prueba de hipótesis

Se utilizó la correlación de Rho de Spearman en la contrastación de la hipótesis y esta prueba estadística es adecuada para ver las relaciones entre variables cualitativas.

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

H_a: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

$p \geq$ = acepta H₀ se rechaza la hipótesis alternativa

$p \leq$ rechaza H₀ se acepta la hipótesis alternativa

Tabla 10

Correlación entre el compromiso organizacional y productividad

Correlaciones				
			Compromiso O(agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Compromiso_organ izacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Productividad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 16, los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.844**, el que el SPSS 23 lo interpreta como una alta relación positiva entre las variables, con una $p = 0,000$ el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple es decir; sí existe una correlación positiva fuerte y perfecta considerable entre la variable 1: compromiso organizacional y la variable 2 productividad.

Hipótesis Específica 1

Primera hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

Ha: Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

$p \geq$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alternativa

$p <$ = rechaza H_0 se acepta la hipótesis alternativa

Tabla 11

Correlación entre la dimensión 1 de la variable 1 y la productividad

Correlaciones				
			Compromiso o_afectivo (agrupado)	Productividad ad (agrupado)
Rho de Spearman	Compromiso afectivo (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Productividad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 17, los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.727**, el que el SPSS 23 lo interpreta como una alta relación positiva entre las

variables, con una $p = 0,000$ el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple es decir; sí existe una correlación positiva moderada o fuerte entre la Dimensión 1 de la variable 1: compromiso afectivo y la variable 2 productividad.

Hipótesis Especifica 2

Primera hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

Ha: Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

$p \geq$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alternativa

$p \leq$ rechaza H_0 se acepta la hipótesis alternativa

Correlaciones no paramétricas Hipótesis Específica 2

Tabla 12

Correlación entre la dimensión 2 de la variable 1 y la productividad

Correlaciones			Compromiso	Productivida
			_continuidad	d
			(agrupado)	(agrupado)
Rho de Spearman	Compromiso_co	Coeficiente de	1,000	,730**
	ntinuidad	correlación		
	(agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Productividad	Coeficiente de	,730**	1,000
	(agrupado)	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 18, los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.730**, el que el SPSS 23 lo interpreta como una alta relación positiva entre las variables, con una $p = 0,000$ el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple es decir; sí existe una correlación positiva moderada o fuerte entre la Dimensión 2 de la variable 1: compromiso de continuidad y la variable 2 productividad.

Hipótesis Específica 3

Primera hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el compromiso normativo y la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

Ha: Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la productividad en los trabajadores de una Entidad Pública De Salud, Lima-2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

$p \geq$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alternativa

$p <=$ rechaza H_0 se acepta la hipótesis alternativa

Correlaciones no paramétricas Hipótesis Específica 3

Tabla 13

Correlación entre la dimensión 3 de la variable 1 y la productividad

Correlaciones			Productiv	
			Compromiso_n	idad
			ormatividad	(agrupad
			(agrupado)	o)
Rho de	Compromiso_	Coeficiente de	1,000	,786**
Spearman	normatividad	correlación		
n	(agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Productividad	Coeficiente de	,786**	1,000
	(agrupado)	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 19 los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.786**, el que el SPSS 23 lo interpreta como una alta relación positiva entre las variables, con una $p = 0,000$ el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple es decir; sí existe una correlación positiva fuerte y perfecta considerable entre la dimensión 3 de la variable 1: compromiso normativo y la variable 2 productividad

IV.Discusión

En la tesis titulada Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de Salud, Lima-2016, tiene un análisis estadístico de característica descriptivo-correlacional. La tesis se basó teóricamente en la variable 1 Compromiso organizacional con la teoría de Allen y Meyer (2012) y el sustento teórico en la variable 2 la productividad con la teoría de Gutiérrez (2014).

En relación a la hipótesis general, se obtuvo el valor de ,894 consiguiendo una correlación significativa alta al nivel 0,01 y el sigma bilateral es de 0,000 siendo este menor que el parámetro teórico 0,05 interpretado por el SPSS 23, por consiguiente la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe relación entre el compromiso organizacional y la productividad en los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016.” Y se tiene similitud de análisis con la tesis internacional de Fuentes (2012) la cual señalo en su investigación que el 71% de los trabajadores se encontraban altamente comprometidos, en el compromiso afectivo se observó una mayor relación que en el compromiso de continuidad y normativos, los trabajadores se encontraban vinculados sentimentalmente a la empresa. Por ello se recomienda poner énfasis en los profesionales de la salud para que se encuentren más involucrados y se debe poner en marcha nuevas estrategias para que los trabajadores se encuentren más motivados.

*En lo que toca la primera hipótesis específica se obtuvo el valor de 0,727*** consiguiendo una correlación significativa alta al nivel 0,01 y el sigma bilateral es de 0,000 siendo este menor que el parámetro teórico 0,05 interpretado por el SPSS 23, por consiguiente la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe relación entre el compromiso afectivo y la productividad en los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016.”un resultado similar es el estudio nacional de Macedo, Brás y Ferreira (2012) la cual señalaron en su investigación que la dimensión con mayor correlación fue el compromiso afectivo, seguido del compromiso de continuidad, así también estableció que los trabajadores que están más comprometidos son los trabajadores nombrados pues refieren que se sentirían apenados si se retirasen de su centro de labores.

De acuerdo a la segunda hipótesis específica se obtuvo el valor de 0,730** consiguiendo una correlación significativa alta al nivel 0,01 y el sigma bilateral es de 0,000 siendo este menor que el parámetro teórico 0,05 interpretado por el SPSS 23, por consiguiente la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe relación entre el compromiso de continuidad y la productividad en los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016". Un similar resultado es el estudio nacional de Carpio (2015), quien concluyó que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral tienen una correlación positiva y significativa no habiendo diferencias en sexos respecto a las variables de estudio.

En cuanto a la tercera hipótesis específica se obtuvo el valor de 0,786** consiguiendo una correlación significativa alta al nivel 0,01 y el sigma bilateral es de 0,000 siendo este menor que el parámetro teórico 0,05 interpretado por el SPSS 23, por consiguiente la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe relación entre el compromiso normativo y la productividad en los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016". Un similar resultado es el estudio es Cieza y Mannuci(2014), quienes concluyeron que la comunicación interna es un pronóstico de la productividad, donde se observó la correlación directa y significativa se estableció que las dimensiones de la comunicación trascienden únicamente sobre la dimensión de la efectividad.

Asimismo el análisis descriptivo de dichas variables indicó que en el centro de salud santa María de Huachipa el 90% de trabajadores encuestados manifestaron estar de acuerdo en que la variable 1 compromiso organizacional afecta la productividad en su centro laboral. Además el 70% de los trabajadores encuestados manifestaron estar de acuerdo que en la actualidad alcanzan la productividad aun con las deficiencias materiales que se presentan.

V. Conclusiones

- Primera:** Acorde con los resultados obtenidos mediante la correlación Rho de Spearman, con un valor de ,844 equivalente a una correlación alta y adquiriendo un nivel de significancia calculada de (0,000) para una $p < .05$ se concluye que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad en los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016”,
- Segunda:** Acorde con los resultados obtenidos mediante la correlación Rho de Spearman, con un valor de ,727 equivalente a una correlación alta y adquiriendo un nivel de significancia calculada de (0,000) para una $p < .05$ se concluye que existe relación entre el compromiso afectivo y la productividad en los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016”,
- Tercera:** Acorde con los resultados obtenidos mediante la correlación Rho de Spearman, con un valor de ,730 equivalente a una correlación alta y adquiriendo un nivel de significancia calculada de (0,000) para una $p < .05$ se concluye que existe relación entre el compromiso de continuidad y la productividad en los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016”,
- Cuarta:** Acorde con los resultados obtenidos mediante la correlación Rho de Spearman, con un valor de ,786 equivalente a una correlación alta y adquiriendo un nivel de significancia calculada de (0,000) para una $p < .05$ se concluye que existe relación entre el compromiso de continuidad y la productividad en los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016”.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Al Ministerio de Salud, para que los trabajadores cuenten con todos los insumos necesarios para trabajar eficazmente, eficientemente y con efectividad y así también no disminuya el compromiso organización en la entidad pública de salud.
- Segunda:** Se recomienda que se brinde charlas motivacionales a los trabajadores para poder aumentar el compromiso organizacional en pro del desarrollo de habilidades, aptitudes y conceptos con el propósito de optimizar el talento humano y a su vez la obligatoriedad de asistencia de las charlas a los trabajadores de la entidad pública de salud.
- Tercera :** Se recomienda la implementación de un programa de evaluación del compromiso conllevando a la estimulación de las actitudes y aptitudes del personal, representando un proceso indispensable en la actividad administrativa, hacia la mejora de la productividad.
- Cuarta :** Se recomienda el seguimiento a charlas motivacionales para saber si se han cumplido los objetivos de aumentar el compromiso organizacional, y si al final los participantes se sienten felices de trabajar y quieren continuar permaneciendo a su centro laboral.

VII. Referencias

- Allen, K., & Meyer, E. (2012). *Empresarismo* (2 ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*(66), 32-40.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación* (2 ed.). México D.F.: Pearson.
- Carpio, S. (2015). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una Entidad Pública-Sector Salud 2015*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo.(Acceso el 7 de octubre de 2016).
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. En I. Chiavenato, *recursos humanos* (8 ed., págs. 23-25). México D.F.: McGraw-Hill Education.
- Cieza, C., & Mannuci, A. (2014). *Comunicación y productividad en los módulos de atención al público en ESSALUD - Red Sabogal - 2014*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo. (Acceso el 7 de octubre de 2016).
- Fiorito, J., Bozeman, D., Young, A., & Meurs, J. (2011). Organizational commitment, Human Resource practices, and organizational characteristics. *Journal of Managerial Issues*, 19(2), 186-207.
- Giraldo, S. (2012). *El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleos de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales*. Colombia: Tesis de maestría.Universidad Nacional de Colombia.
- Gomez, S. (2011). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los empleados de la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí,México*. Tesis de maestría: (seleccionado 07 de setiembre 2016).

- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). Comportamiento organizacional. En R. Griffin, & G. Moorhead, *Comportamiento organizacional* (9 ed., págs. 68-70). México D.F.: Cengage Learning.
- Guizar , R. (2013). Desarrollo organizacional. En R. Guizar, *Recursos humanos* (4 ed., págs. 444-446). México D.F.: McGraw-Hill Education.
- Gutiérrez, H. (2014). Calidad y productividad. En H. Gutiérrez, *administración de empresas* (4 ed., págs. 2-7). México,D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (7 ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Judge, T., & Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). Juarez: Pearson.
- Llapa, J., Rodriguez, E., Trevizan, P., Shinyashiki, D., & Mendes, A. (2007). *Compromiso organizacional y profesional Servicio de salud de atención Primaria,Arequipa*. (Tesis de maestria), Universidad de Mexico.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13 ed.). México D.F.: McGraw-Hill Educación.
- Ortiz, G., & M., G. (2000). Metodología de la investigación el proceso y sus técnicas. En *Metodología de la investigación* (4 ed.). Editorial Limusa S.A.
- Pico, J. (2008). *Productividad de los procesos de reducción directa de la Región Guayana*. Venezuela: Tesis de Maestria.Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Ramírez, E. (2011). *La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo*. España: Tesis Doctoral.Universidad Autónoma de Madrid.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). Fundamentos de administración. En S. Robbins, D. Decenzo, & M. Coulter, *Administración de empresas* (8 ed., págs. 222-225). México D.F.: Pearson Education.

- Seguí, C. (2010). Introducción al Estilo APA. En *Formato de tablas y gráficas al estilo de la APA* (6 ed.). UPR-Recinto de Ciencias Médicas. Recuperado de http://www.rcm.upr.edu/PublicHealth/MEDU6500/Unidad_3/Segui_APA_6ta_edicion_Parte_II_formato_tablas_graficas_agosto2010%5Bfull%5D.pdf.
- Sotelo, T. (2009). *Compromiso organizacional y variables socio demográficas en el hospital I la merced, Essalud*. (Tesis de maestría) (Seleccionado el 11 de setiembre 2016).
- Tamayo, M. (2002). *El proceso de la investigación científica* (4 ed.). Limusa: Noriega.
- Valderrama, S. (2014). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (cuantitativa, cualitativa y mixtas). En S. Valderrama, *Metodología de la investigación* (3 ed., págs. 182-190). Lima: San Marcos.

Anexos

ANEXO A: ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TITULO

Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de salud, Lima-2016.

2.AUTOR (A, ES, AS)

Raquel Zapata Quispe

Raquelzq1@gmail.com

3. RESUMÉN

La presente investigación denominada: “Compromiso organizacional y productividad en una entidad pública de salud, Lima - 2016”, tuvo como **objetivo** exponer la relación entre el Compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de Salud, Lima - 2016. Referente a la **metodología**, el tipo de investigación fue descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, con enfoque transversal, cuantitativo. La población es de 25 trabajadores del centro de salud santa María de Huachipa. La misma cantidad es la muestra por eso el estudio es censal. Se utilizaron los instrumentos validados con anterioridad por expertos, demostrando la confiabilidad basados en la técnica de opinión y alfa cronbach; la técnica de evaluación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario en la escala de Likert para las variables para medición del compromiso organizacional con sus tres dimensiones: Compromiso de continuidad, Compromiso normativo y Compromiso afectivo. El cuestionario sobre la productividad que comprende las dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad. La **conclusión** principal fue que sí existe una directa relación entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de Salud, Lima-2016. Según la correlación (Rho de Spearman = 0,844**) altamente significativo se confirmó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis

nula. Por lo tanto se puede aseverar que a mayor compromiso organizacional mayor productividad.

4. PALABRAS CLAVES

Compromiso organizacional, productividad, compromiso normativo, compromiso de continuidad,

5. ABSTRACT

The present research, entitled "Organizational Commitment and Productivity in a Public Health Entity, Lima-2016", focused on exposing the relationship between the Organizational Commitment and the productivity of the workers of a public health entity, Lima-2016. Referente To the methodology, the type of research was descriptive correlational, with a non-experimental design, with a cross-sectional, quantitative approach. The population is 25 workers of the health center Santa Marie de Huachipa. The same amount is the sample so the study is census. We used the instruments previously validated by experts, demonstrating reliability based on the opinion technique and alpha cronbach; The evaluation technique was the survey and the instrument the questionnaire in the Likert scale for the variables to measure the organizational commitment with its three dimensions: Affective Commitment, Normative Commitment and Commitment of Continuity. And the questions are on productivity that includes the dimensions of efficiency, effectiveness and effectiveness. The main results were as follows: there is a direct relationship between: Organizational commitment and productivity of the workers of a public health entity, Lima-2016. According to the correlation (Rho de Spearman = 0.894 **), the alternative hypothesis was confirmed and the null hypothesis was rejected. So it can be said that more organizational commitment and more productivity. It was concluded that there is a significant positive correlation of 0.888 ** between the organizational commitment and productivity variables.

6. KEY WORDS

productivity, organizational commitment, affective commitment, commitment of continuity

7. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación representa un fundamento científico debido a la importancia y la revaloración del compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores.

Definición

Allen & Meyer (2012) definieron” el compromiso como el aspecto psíquico que define la conexión entre un individuo y la empresa, la cual expone efectos respecto a la deliberación para dejar o seguir perteneciendo a la empresa.

Para (Ramírez, Ampa, y Ramírez A, 2007, p.180) la definición operacional del compromiso organizacional se define por compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

Compromiso afectivo (Allen & Meyer, 2012) Se refieren a a los lazos emocionales como “que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, por ende disfrutan de su permanencia en la organización” (p.31).

Compromiso continuo (Allen & Meyer, 2012) Manifiesta que “es muy posible encontrar una conciencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perdería en caso de dejar la organización” (p22.).

Compromiso normativo (Allen & Meyer, 2012) Se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizá por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación, pagos de colegiaturas) conducente a un sentido del deber proporcionar una correspondencia a este aspecto que va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante. (p.20)

Judge & Robbins (2013) la productividad se gesta al disminuir los costos durante el proceso y al lograr los objetivos, para mayores ganancias. Al medir la productividad no se enfoca como área o como desempeño de un trabajador, sino

como un todo. Pues las ganancias son fruto del sacrificio de los trabajadores como conjunto.

La productividad aumenta cuando los trabajadores confían en sus empleadores. Y disminuye si los empleadores esconden información no piden opinión como consecuencia disminuye la eficiencia. Los trabajadores se sacrifican al observar que los empleadores los toman en cuenta.

Gutiérrez (2014) La productividad es el alcance del máximo efecto esperado y la adecuada utilización del tiempo, los recursos materiales y personales durante el proceso, sacándole el máximo provecho. Para alcanzar mejores resultados de los recursos utilizados se debe tener una estimación acertada.

8. METODOLOGÍA

La metodología en la presente tesis es deductivo hipotético, cuantitativo, no aplicativo y no experimental, por lo que se empleó métodos teóricos especulativos. mediante el análisis y la tabulación de instrumentos para profundizar la información sustraída en medidas numéricas.

Enfoque de la investigación: Cuantitativo

Tipos de estudio

Diseño El diseño a utilizar en la investigación fue:

Se denomina no experimental, porque no se realizó experimento alguno, no se aplicó ningún tratamiento o programa, es decir, no existió manipulación de variables observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural.

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

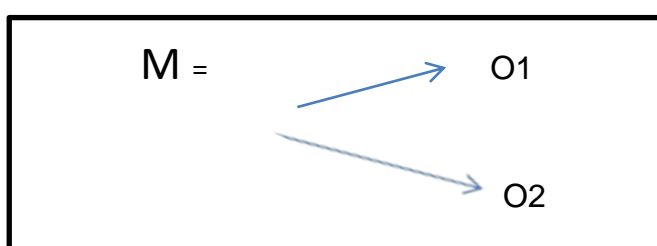


Figura 1. Diagrama del diseño del correlacional.

Dónde:

m: 25 trabajadores de una Entidad Pública de salud

O1: compromiso organizacional

O2: productividad

9. RESULTADOS

En la frecuencia compromiso organizacional, del Centro de Salud Santa María de Huachipa, de los encuestados mayoritario el porcentaje es de aceptación deduciendo este resultado del compromiso organizacional del trabajador es importante la productividad.

10. DISCUSIÓN

Asimismo el análisis descriptivo de dichas variables indicaron que en el centro de salud santa María de Huachipa el 90% de trabajadores encuestados manifestaron estar de acuerdo en que la variable independiente compromiso organizacional afecta la productividad en su centro laboral. Además el 70% de los trabajadores encuestados manifestaron estar de acuerdo que en la actualidad alcanzan la productividad aun con las deficiencias materiales que se presentan.

11. CONCLUSIONES

La **conclusión** principal fue que sí existe una directa relación entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de Salud, Lima-2016. Según la correlación (Rho de Spearman = 0,844**) altamente significativo se confirmó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto se puede aseverar que a mayor compromiso organizacional mayor productividad.

12. REFERENCIAS

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13 ed.). México D.F.: McGraw-Hill Educación.

Ortiz, G., & M., G. (2000). Metodología de la investigación el proceso y sus técnicas. En *Metodología de la investigación* (4 ed.). Editorial Limusa S.A.

Pico, J. (2008). *Productividad de los procesos de reducción directa de la Región Guayana*. Venezuela: Tesis de Maestría. Universidad Nacional Experimental de Guayana.

Ramírez, E. (2011). *La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo*. España: Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.

13. RECONOCIMIENTOS

Al profesor del curso.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Raquel Zapata Quispe, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejos, identificada con DNI 45510252, con el artículo titulado “Compromiso organizacional y Productividad en los trabajadores de una Entidad Pública de salud,Lima-2016.” declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima – diciembre de 2017

Br. Raquel Zapata Quispe
DNI: 45510252

Matriz de datos

1- Definición del objetivo	2- Elaboración del diseño muestral	3- Diseño del instrumento	4- Ejecución de la encuesta
Definición del objetivo, que significa responder a la pregunta ¿qué se desea investigar y con qué propósito? Es el ¿qué y el para qué? De esto dependerá en gran parte los siguientes pasos a seguir.	Es la elaboración del diseño muestral, el cual dependerá del universo seleccionado y la cobertura que se pretende. Implica responder a la pregunta de ¿quién proveerá la información que se necesita?	Diseño del instrumento, es el cuestionario a utilizar; lo que implica responder a la pregunta de ¿cómo se captará la información? Además, se define el tipo de preguntas, si serán cerradas o abiertas, debe utilizarse un lenguaje claro, sencillo y directo, y adaptado a la idiosincrasia del encuestado. Debe contar con preguntas que se interrelacionen para permitir un análisis más profundo.	Ejecución de la encuesta. El encuestador debe tener credibilidad, habilidad para realizar las entrevistas y contar con un buen respaldo institucional que permita reducir los márgenes de posibles resistencias.

Anexo C: Instrumento de medición

Cuestionario de compromiso organizacional y productividad

Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de salud, Lima-2016.

Instrucciones

Por favor marque los datos a consultar que se le presentan a continuación con una (X). Recuerde que no debe de colocar su nombre, le pedimos nos ayude a contestarlas en base a la opinión de su trabajo actual de la forma más honesta posible. La información que aquí se proporcione es totalmente anónima y confidencial, la cual NO evalúa el desempeño dentro de su trabajo, su uso es únicamente con fines estadísticos.

Sexo (M) (f) edad: ____ años estado civil: (S) (C) (V) (D)

Nivel de estudios: (secundaria completa) (técnico superior completo) (Superior completo) (post grado completo)

Antigüedad en la empresa: _____ actualmente tiene personal a cargo: (SI) (NO)

Codificación				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

A continuación marque con un aspa “x” la respuesta que considere acertada. Debe marcar una SOLA respuesta a cada pregunta.

VARIABLE 1 : COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
DIMENSIÓN 1 AFECTIVO		1	2	3	4	5
1	Me siento integrado plenamente a esta institución.					
2	Esta institución significa mucho para mí.					
3	Hablo positivamente de esta institución a mis amistades.					
4	Participo activamente de las capacitaciones y reuniones que se realizan en esta institución					
5	Siento que mis compañeros de trabajo son como parte de mi familia					
6	Me sentiría afligido si dejara esta institución.					
DIMENSIÓN 2 CONTINUIDAD		1	2	3	4	5
7	Si dejara esta institución, difícilmente hallaría otra como esta.					
8	Si decidiera dejar esta institución se verían interrumpidos sus proyectos personales.					
9	Si decidiera dejar esta institución tendría más pérdidas que ganancias económicas.					
10	Deseo trabajar durante toda su carrera en esta institución.					
11	Me encuentro plenamente recompensado con el sueldo que percibo en esta institución					
12	Si continuo en esta institución es porque en otro trabajo no me daría todas las ventajas que me dan en esta.					
DIMENSIÓN 3 NORMATIVO		1	2	3	4	5
13	No dejaría esta institución porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.					
14	Esta institución merece el esfuerzo que realizo diariamente.					
15	Cumplo con las normas o reglas de trabajo en cada procedimiento de trabajo.					
16	No renunciaría a su institución porque se siente obligado a ella.					
17	Siento que los problemas de esta institución también son mis problemas.					
18	Creo que es incorrecto renunciar a esta institución					
VARIABLE 2 : PRODUCTIVIDAD						
DIMENSIÓN 1 EFICIENCIA		1	2	3	4	5
19	Ha trabajado días no laborables para alcanzar sus metas.					
20	Me capacito para hacer bien mi trabajo y obtener mejores resultados					
21	Cuando me esfuerzo reconocen mi trabajo.					
22	Cuento con los recursos necesarios para realizar mi labor.					

23	los insumos de la institución evitando el desperdicio exterioro.					
24	Ahorro recursos, tiempo y dinero en el trabajo.					
	DIMENSIÓN 2 EFICACIA	1	2	3	4	5
25	Se cuáles son los objetivos y metas de esta institución y me identifico con ella..					
26	Cumplo con mis responsabilidades laborales diarias en esta institución.					
27	Doy el 100% de mi capacidad y actitud durante su trabajo.					
28	Cumplo con los procedimientos establecidos de esta institución					
29	Alcanzo los objetivos y metas programadas en esta institución.					
30	Doy solución de algún problema que se presente esta institución.					
	DIMENSIÓN 3 EFECTIVIDAD	1	2	3	4	5
31	Persigo los objetivos institucionales de una forma activa y perseverante.					
32	Dedico un tiempo adicional para mejorar el centro laboral					
33	Pongo el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.					
34	Me someto a evaluaciones mensuales y creo soluciones si se encuentran problemas.					
35	Comparte sus conocimientos en beneficio de sus compañeros de trabajo.					
36	En ausencia de su inmediato superior asumo la responsabilidad.					

Nota: Cuestionario creado usando la matriz de operacionalización de variables y adaptando de la Escala de Evaluación del compromiso organizacional de Allen y Meyer.

Hoja informativa

Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de salud, Lima-2016.

Hoja Informativa

Estimado participante: el presente inventario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de compromiso organizacional y productividad en su centro laboral.

No hay obligación de participar en este estudio, pero su participación en este estudio nos ayudará a mejorar nuestra atención.

Si Usted acepta participar en el estudio, le preguntaremos que piensa Ud. sobre el compromiso organizacional y la productividad en su centro laboral.

Estas preguntas no tienen respuestas correctas o incorrectas. Puede saltar cualquier pregunta si no quiere contestarla.

El estudio tomará alrededor de 25 minutos de su tiempo por una sola vez. Si no desea participar en el estudio nadie le tratará en manera diferente. Usted puede dejar de participar en el estudio en cualquier momento.

Las únicas personas que verán sus respuestas son las que trabajamos en el estudio y las que se aseguran de que éste se realice de manera correcta. No hay costo ni tampoco hay pagos por participar en el estudio.

Participar en este estudio podría beneficiarlo a Usted y a otros trabajadores. No existen riesgos para Usted si decide participar en el estudio.

Anexo D:
Validación de instrumento de la variable 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 AFECTIVO							
	Identificación							
1	¿Usted se siente integrado plenamente a esta institución?	X		X		X		
2	¿Usted se siente entusiasmado de seguir laborando en esta institución aun con las limitaciones que pudiera haber?	X		X		X		
	Apego							
3	¿Usted habla positivamente de esta institución a sus amistades?	X		X		X		
4	¿Usted se siente como parte de la familia en esta institución?	X		X		X		
	Participación							
5	Usted participa activamente de las capacitaciones y reuniones que se realizan en esta institución	X		X		X		
6	Usted siente orgullo de pertenecer a esta institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CONTINUIDAD							
	Opciones laborales							
7	Si usted dejara esta institución cree que encontraría uno mejor	X		X		X		
	Necesidad laboral							
8	¿Usted desea trabajar durante toda su carrera en esta institución?	X		X		X		
	Motivación							
9	Su trabajo es plenamente recompensado con el sueldo que percibe en esta institución	X		X		X		
	Ausentismo y ausentismo laboral							

10	Usted ingresa puntualmente a esta institución.	X							
11	Usted obtuvo insatisfacción injustificada en esta institución.	X							
DIMENSIÓN 3 NORMATIVO									
Lealtad con el centro laboral									
12	Aunque resultara ventajoso para usted, siente que sea incorrecto renunciar a esta institución	X							
13	Usted se sentiría afligido si deja este centro laboral	X							
El deber									
14	Usted realiza con ética profesional todas sus labores en esta institución	X							
15	Usted cumple con agrado los procedimientos de trabajo que realiza diariamente	X							
Reciprocidad									
16	Usted no renunciaría a su institución porque se siente obligado en ella	X							

Observaciones (precisar si hay)

suficiencia): hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. RAÚL ROBERTO ROZANO

DNE: 0333374

Especialidad del validador: PERDOLERO / FUEFLENDER / EFADIFICO

18 de 06 del 2016

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, preciso y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 AFECTIVO								
Identificación								
1	¿Usted se siente integrado plenamente a esta institución?	X		X		X		
2	¿Usted se siente entusiasmado de seguir laborando en esta institución aun con las limitaciones que pudiera haber?	X		X		X		
Apego								
3	¿Usted habla positivamente de esta institución a sus amistades?	X		X		X		
4	¿Usted se siente como parte de la familia en esta institución?	X		X		X		
Participación								
5	Usted participa activamente de las capacitaciones y reuniones que se realizan en esta institución	X		X		X		
6	Usted siente orgullo de pertenecer a esta institución	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 CONTINUIDAD								
Opiniones laborales								
7	Si usted dejara esta institución cree que encontraría uno mejor	X		X		X		
Necesidad laboral								
8	¿Usted desea trabajar durante toda su carrera en esta institución?	X		X		X		
Motivación								
9	Su trabajo es plenamente recompensado con el sueldo que percibe en esta institución	X		X		X		
Absentismo y ausentismo laboral								

Observaciones (precisar si hay)

suficiencia): Hay suficiencia

Opción de aplicabilidad:	Aplicable [X]	Aplicable después de corregir	No aplicable

Cualquier o nombres del juez validador.Dr/ Mg: SEGUNDO RAMIRO SANCHEZ SORUMAYON.....

10553602

Especialidad del
Culador.....METODOLOGIA - ESTADISTICO.....

18 de Junio del 2016

Firma del Experto Informante.

Claridad: Se refiere a si el enunciado del ítem, es preciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 AFECTIVO							
	Identificación							
1	¿Usted se siente integrado plenamente a esta institución?	X		X		X		
2	¿Usted se siente entusiasmado de seguir laborando en esta institución aun con las limitaciones que pudiera haber?	X		X		X		
	Apego							
3	¿Usted habla positivamente de esta institución a sus amistades?	X		X		X		
4	¿Usted se siente como parte de la familia en esta institución?	X		X		X		
	Participación							
5	Usted participa activamente de las capacitaciones y reuniones que se realizan en esta institución	X		X		X		
6	Usted siente orgullo de pertenecer a esta institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CONTINUIDAD							
	Opciones laborales							
7	Si usted dejara esta institución cree que encontraría uno mejor	X		X		X		
	Necesidad laboral							
8	¿Usted desea trabajar durante toda su carrera en esta institución?	X		X		X		
	Motivación							
9	Su trabajo es plenamente recompensado con el sueldo que percibe en esta institución	X		X		X		
	Absentismo y ausentismo laboral							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Aplicable después de corregir ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Antileguas Balboa Olvera

DNI: 08671350

Especialidad del validador: Gestión en Salud

15 de 08 del 2016

¹**Pertinencia:** El ítem correspondiente al concepto técnico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

Validación de instrumentos de la variable 2

UCV
UNIVERSIDAD CATELICA
ESLA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

N°		DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		DIMENSIÓN 1 EFICIENCIA		Si	No	Si	No	Si	No	
		Reducción de tiempo								
1	9	Dispongo de varios métodos para solucionar los problemas.		X		X		X		
2	0	Presento programaciones antes de las fechas establecidas.		X		X		X		
2	1	Cuando me esfuerzo reconozco mi trabajo.		X		X		X		
		Disposición de insumos y materiales								
2	2	Cuanto con los recursos necesarios para realizar mi labor...		X		X		X		
2	3	Utilizo los insumos de la institución evitando el desperdicio y su deterioro.		X		X		X		
2	4	Ahorro recursos, tiempo y dinero en el trabajo está adecuadamente organizado en la empresa lo que		X		X		X		
		DIMENSIÓN 2 EFICACIA		Si	No	Si	No	Si	No	
		Hacer lo correcto								
2	5	Se cuáles son los objetivos y metas de esta institución y me identifico con ella..		X		X		X		
2	6	Cumpló con mis responsabilidades laborales diarias en esta institución.		X		X		X		
2		Doy el 100% de su capacidad y actitud		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. ZUL ZENITO LOZANO
DNI: 07537379

Especialidad del validador: Metodólogo / Estadístico / Investigador

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de 06 del 2016

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 EFICIENCIA							
	Reducción de tiempo							
1	Dispongo de varios métodos para solucionar los problemas.	X		X		X		
9	Presento programaciones antes de las fechas establecidas.	X		X		X		
2	Cuando me esfuerzo reconocen mi trabajo.	X		X		X		
0								
2								
1	Disposición de insumos y materiales							
2	Cuanto con los recursos necesarios para realizar mi labor.	X		X		X		
2	Utilizo los insumos de la institución evitando el desperdicio y su deterioro.	X		X		X		
3								
2	Ahorro recursos, tiempo y dinero en el trabajo está adecuadamente organizado en la empresa lo que	X		X		X		
4								
	DIMENSIÓN 2 EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
	Hacer lo correcto							
2	Se cuáles son los objetivos y metas de esta institución y me identifico con ella..	X		X		X		
5								
2	Cumplo con mis responsabilidades laborales diarias en esta institución.	X		X		X		
6								
2	Doy el 100% de su capacidad y actitud	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ | No aplicable ☐ | Aplicable después de corregir ☐ |

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Antolaguo Balboa Olivares

DNI: 08671350

Especialidad del validador: Gestión en Salud

15 de 08 del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

ELA DE POSTGRADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 EFICIENCIA							
	Reducción de tiempo							
1	Dispongo de varios métodos para solucionar los problemas.	X		X		X		
2	Presento programaciones antes de las fechas establecidas.	X		X		X		
2	Cuando me esfuerzo reconocen mi trabajo.	X		X		X		
1								
	Disposición de insumos y materiales							
2	Cuanto con los recursos necesarios para realizar mi labor.	X		X		X		
2	Utilizo los insumos de la institución evitando el desperdicio y su deterioro.	X		X		X		
2	Ahorro recursos, tiempo y dinero en el trabajo está adecuadamente organizado en la empresa lo que	X		X		X		
4								
	DIMENSIÓN 2 EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
	Hacer lo correcto							
2	Se cuáles son los objetivos y metas de esta institución y me identifico con ella..	X		X		X		
5								
2	Cumpla con mis responsabilidades laborales diarias en esta institución.	X		X		X		
6								
2	Doy el 100% de su capacidad y actitud	X		X		X		

7	durante su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>							
Alcance de metas y objetivos									
2	En esta institución realizan evaluaciones de resultados obtenidos mensualmente.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Alcanzo los objetivos y metas programadas en esta institución.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Doy solución de algún problema que se presente esta institución.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	
0	DIMENSIÓN 3 EFECTIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Mejores resultados									
3	Persigo los objetivos institucionales de una forma activa y perseverante.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Dedico un tiempo adicional para mejorar el centro laboral	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Pongo el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	
Evaluación continua									
3	La institución evalúa mensualmente los trabajadores y crea soluciones si encuentran problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	
3	La productividad en esta institución es excelente debido a que la gestión está bien organizada, planeada y dirigida	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	
3	La institución se siente satisfecha con usted pues las metas y objetivos son cada vez más sólidos.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: SEGUNDO RANIDO SANCHEZ SOTOMAYOR
DNI: 10553605

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN GESTION DE LA SALUD

...10...deJunio...del 2016

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo E: Base de datos de confiabilidad de la variable 1 de la prueba piloto

COEFICIENTE ALFA DE CROMBACH: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

$$K = \text{Número de Items}$$
$$S^2_i = \text{Varianzas de items}$$
$$S^2_{sum} = \text{Varianza Total de la Prueba}$$
$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_{sum}}\right)$$

ENCUESTA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL															ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD																							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36		
1	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	28	
2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	30	
3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3	5	5	5	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	1	5	21	
4	4	4	4	5	3	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	22	
5	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	20	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	26	
7	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
8	5	3	3	5	3	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5	29	
9	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	1	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	28	
10	5	5	5	5	3	5	4	4	5	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	26	
11	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	28	
12	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	29	
13	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	27	
14	4	4	4	4	3	1	1	5	3	4	1	3	3	4	4	5	5	5	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	1	4	4	3	4	1	4	4	20
15	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	

COEFICIENTE ALFA DE CROMBACH:

Confiabilidad del instrumento : MUY CONFIABLE

0,888

Interpretaciones de Rho de Spearman

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Nota: Bisquerra, (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

Base de Datos Compromiso Organizacional

COMPROMISO ORGANIZACIONAL																		
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18
S1	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4
S2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5
S3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3	5
S4	4	4	4	5	3	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	2	4	3
S5	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3
S6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5
S7	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
S8	5	3	3	5	3	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	3	5	3
S9	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3
S10	5	5	5	5	3	5	4	4	5	3	3	5	4	3	5	5	5	5
S11	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
S12	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
S13	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4
S14	4	4	4	4	3	1	1	5	3	4	1	3	3	4	4	5	5	5
S15	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5

COMPROMISO ORGANIZACIONAL																			
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19
S 16	5	4	4	5	3	1	2	1	2	1	2	2	5	5	5	5	5	2	1
S 17	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	1	5	5	2	5	5	5	2	4
S 18	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S 19	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3
S 20	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
S 21	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	4	2	2
S 22	5	5	5	4	5	5	1	1	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
S 23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
S 24	5	5	5	4	5	5	1	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
S 25	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4

PRODUCTIVIDAD																		
	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32	P 33	P 34	P 35	P 36
S 16	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3	1	3
S 17	5	5	2	2	1	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
S 18	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S 19	5	5	2	3	5	5	2	3	5	3	5	2	2	5	5	3	2	5
S 20	4	5	3	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4
S 21	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
S 22	5	5	1	1	5	4	5	5	5	4	5	5	1	5	5	1	5	5
S 23	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
S 24	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5
S 25	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5

**Anexo F: Constancia emitida por la institución que acredita la realización
del estudio in situ**



PERÚ

Ministerio
de Salud

CONSTANCIA

EL JEFE DEL CENTRO DE SALUD SANTA MARÍA DE HUACHIPA QUE
SUSCRIBE:

Que, la señorita RAQUEL ZAPATA QUISPE, ha desarrollado un trabajo de investigación con los trabajadores de este Centro de Salud, sobre el "Compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016" cuyo informe será presentado en su tesis para optar el grado de Magister en los servicios de la salud de la universidad cesar vallejo , para lo cual se le ha brindado toas las facilidades del caso durante el periodo de investigación.

Se expide la presente constancia a solicitud del investigador y para los fines que estime pertinente.

Lurigancho-chosica,09, de setiembre del 2016

MINISTERIO DE SALUD
RED LIMA ESTE METROPOLITANA
EDILBERTO CHIRRE FERNANDEZ
C.S. SANTA MARÍA DE HUACHIPA
C.M.P. 81338
09/09/16

Permiso de la universidad para ejecutar el estudio in situ



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 28 de setiembre de 2016

Carta P. 698 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

Dr. Edilberto Nilo Izquierdo Fernandez

Médico Jefe Del Centro de Salud Santa María de Huachipa

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **RAQUEL ZAPATA QUISPE** identificado(a) con DNI N.º **45510252** y código de matrícula N.º **7000897474**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una Entidad Pública de salud ,Lima-2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director de la Escuela de Postgrado - Filial Lima

SCUM
LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax.: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2650.